

**EVALUACIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE LAS TIC UTILIZADAS EN LA
CAPACITACIÓN TÉCNICA EN LA EMPRESA SERVIATIVA CTA Y LA
PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ASEO EN SU APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO**

**DIANA LUCIA AYALA CASTIBLANCO
EDNA YOHANA MONROY ESCOBAR
JULIE VIVIANA SANCHEZ NIETO
NEIDY YOHANA OSORIO FIERRO
SANDRA PATRICIA SARMIENTO AYALA**

**UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES
INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN III
BOGOTÁ
2015**

**EVALUACIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE LAS TIC UTILIZADAS EN LA
CAPACITACIÓN TÉCNICA EN LA EMPRESA SERVIACTIVA CTA Y LA
PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ASEO EN SU APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO**

**DIANA LUCIA AYALA CASTIBLANCO
EDNA YOHANA MONROY ESCOBAR
JULIE VIVIANA SANCHEZ NIETO
NEIDY YOHANA OSORIO FIERRO
SANDRA PATRICIA SARMIENTO AYALA**

**Trabajo de Grado para obtener el Título de Especialista en Gestión Humana de las
Organizaciones**

**Asesor: GERMÁN CORTÉS
Psicólogo**

**UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES
INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN III
BOGOTÁ
2015**

DEDICATORIA

Queremos dedicar esta investigación a nuestros padres, esposos e hijos, quienes con su apoyo y motivación constante hicieron un valioso aporte para poder culminar a satisfacción esta Especialización.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos muy especial y fraternalmente a nuestros familiares por su comprensión, por haber cedido parte de su tiempo y por esforzarse junto a nosotras; a ellos les debemos la fortaleza que tuvimos para seguir adelante.

También agradecemos a nuestro asesor, por su amistad, por compartir sus conocimientos y sobre todo por su dedicación excepcional y compromiso con nuestra investigación

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	7
OBJETIVOS	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
JUSTIFICACIÓN	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
ESTADO DEL ARTE.....	14
MARCO CONCEPTUAL	18
Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).....	18
Concepto de Capacitación	20
Proceso de capacitación	22
Aprendizaje Significativo.....	30
DESCRIPCIÓN DE LAS TIC ACTUALES	35
MARCO METODOLÓGICO.....	37
Tipo de investigación	37
Estrategias metodológicas	37
Fuentes secundarias de información.....	38
Fuentes primarias de información.	38
Entrevista.	38
Encuesta.	39
Fases del trabajo.	39
Población y muestra	40
Categorías de análisis	40
Cronograma	41
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
Descripción Demográfica de las Auxiliares de Aseo.....	42
Resultados de la encuesta.....	44
Categoría 1. El uso de las TIC en las capacitaciones.	44
Categoría 2. La evaluación de las capacitaciones.....	46
Categoría 3. El aprendizaje significativo.....	48

Resultados de las Entrevistas	51
Uso de las TIC en las capacitaciones.....	52
Evaluación de las capacitaciones.....	52
Aprendizaje significativo.....	52
DISCUSIÓN	53
Discusión sobre el uso de las TIC en las capacitaciones	53
Discusión de la evaluación de las capacitaciones.....	54
Discusión sobre el aprendizaje significativo	56
Discusión sobre la relación entre las TIC y la percepción en el aprendizaje significativo ...	57
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	61
ANEXOS	64
Entrevista 1. Cargo de Supervisor	64
Entrevista 2. Cargo de Supervisor	66
Entrevista 3. Auxiliar de Aseo.....	68
Entrevista 4. Auxiliar de Aseo.....	69
Matriz General y Análisis.....	71
Población Encuestada	76
BIBLIOGRAFÍA	78

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación contiene los elementos para evaluar la relación existente entre las tecnologías de información y comunicación (TIC) utilizadas en los procesos de capacitación con la percepción del personal sobre su aprendizaje significativo en la empresa SERVIACTIVA CTA.

El objetivo principal es obtener los elementos operativos y administrativos que posibiliten mejorar el proceso de capacitación y la percepción del aprendizaje significativo de las auxiliares de aseo de SERVIACTIVA CTA.

La capacitación permite adquirir conocimiento, desarrollar habilidades y competencias las cuales permiten a las personas ser más efectivas y eficientes en su rendimiento laboral, contribuyendo de esta forma a mejorar la calidad de vida. Las TIC son una herramienta fundamental para los procesos de capacitación, fortalecen el conocimiento de forma flexible y autónoma, aportando beneficios que posibiliten el cumplir las metas de la empresa y el crecimiento personal.

El desarrollo económico de empresas en el área de suministro de personal y trabajo en misión es cada día más notable; este fenómeno genera incremento en la oferta y por supuesto mayor competencia en el mercado impactando el nivel de exigencia de los clientes.

Es por ello que para SERVIACTIVA CTA es de vital importancia la capacitación y el aprendizaje continuo del personal, su labor más significativa es afianzar sus conocimientos y habilidades a través del diseño de estrategias que potencialicen el mejoramiento continuo y le garantice el posicionamiento en el mercado.

Por lo anterior el interés de realizar esta investigación es determinar si los métodos de capacitación utilizados actualmente en la empresa son los más adecuados para lograr el aprendizaje significativo. De esta forma se pretende evaluar la percepción del personal cuando se aplican los conocimientos adquiridos en sus actividades laborales y si realmente contribuyen al crecimiento personal y laboral.

El tipo de metodología utilizada para la realización de la presente investigación fue descriptiva con un enfoque mixto ya que se utilizaron instrumentos cuantitativos (encuestas), y cualitativos (entrevistas semiestructuradas). Las estrategias metodológicas utilizadas en la recolección de información para llevar a cabo la investigación se inició con fuentes secundarias (libros, intranet de SERVIATIVA CTA) y fuentes primarias que inciden directamente sobre el objetivo de la investigación (entrevistas y encuestas aplicadas a Auxiliares de Aseo y Supervisores).

La población y muestra se seleccionó teniendo en cuenta el cargo más representativo en la empresa, sexo, antigüedad, rango de edades y niveles de educación.

Durante el desarrollo de la investigación se determinaron tres categorías de análisis:

1. El uso de las TIC en las capacitaciones
2. La evaluación de las capacitaciones
3. El aprendizaje significativo

Los resultados se analizaron mediante el uso de matrices donde se relacionan las categorías de análisis con las respuestas obtenidas de las encuestas y entrevistas.

De estas matrices se generaron unos análisis previos que permitieron más adelante plantear los puntos de discusión, donde se analizan cada una de las relaciones entre las TIC en las capacitaciones, el aprendizaje significativo percibido por los empleados y la manera como se evalúan los resultados de las capacitaciones.

Los resultados de esta discusión permitieron formular las conclusiones y recomendaciones de la investigación, los cuales señalan las características que debe cumplir cualquier tecnología de la información y comunicación que se utilice en los procesos de capacitación técnica en SERVIATIVA CTA, para mejorar la percepción del personal sobre su aprendizaje significativo.

EVALUACIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE LAS TIC UTILIZADAS EN LA CAPACITACIÓN TÉCNICA EN LA EMPRESA SERVIACTIVA CTA Y LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ASEO EN SU APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar la relación entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) utilizada en la capacitación técnica en SERVIACTIVA CTA y la percepción del personal operativo sobre su eficacia en su aprendizaje significativo.

Objetivos Específicos

1. Describir las características de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) utilizadas actualmente por la empresa SERVIACTIVA CTA en el proceso de capacitación del personal operativo.
2. Evaluar la relación entre las TIC actuales utilizadas por SERVIACTIVA CTA en el proceso de capacitación, y la percepción del personal cuando se aplican los conocimientos adquiridos con sus actividades laborales.
3. Describir las características principales que deben cumplir las TIC que se deben utilizar para la capacitación del personal operativo de auxiliares de limpieza que potencialice su aprendizaje significativo e incida en la calidad del servicio.

JUSTIFICACIÓN

El crecimiento económico del 6.5% del sector de suministro de personal de seguridad y aseo en Colombia, reportado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) a nivel nacional en el 2014, significa un aumento de ingresos para las empresas de este sector y con esto, un atractivo negocio para nuevos inversionistas, lo que generará competencia emergente para las organizaciones actuales, una disminución en los nichos de mercado y mayores exigencias de sus clientes. Por esta razón, es importante que las compañías de este sector analicen concienzudamente como se están preparando para ser más competitivas y afrontar esta situación.

Así mismo, el aumento del 4.5% del personal ocupado en el 2014 con respecto al 2013 en este sector (DANE; 2014), demuestra la importancia de este recurso para estas empresas, lo cual las obliga a diseñar estrategias que potencialicen la utilización eficiente de sus empleados, con el fin de aumentar la productividad, calidad y eficiencia del servicio, y con todo esto, mayores niveles de competitividad.

En la actualidad, el uso de las TIC para la capacitación del talento humano es una de las estrategias que permite responder a estos requerimientos y a todos los exigidos en las sociedades actuales de la información y el conocimiento, debido a que aumenta los niveles de competitividad en las organizaciones que las utilizan, según el DANE, en el 2013 el 54.7% de las empresas de empleo, seguridad y aseo utilizaron las TIC como herramienta de capacitación del personal.

Sin embargo, la capacitación del personal mediante las TIC no es en todos los casos, sinónimo de aumento en la productividad o mejora en la calidad de los servicios, ni garantiza el crecimiento de la competitividad en la organización, por esta razón, es necesario evaluar las metodologías y la forma de utilización de estas TIC en la capacitación del personal y su relación con el mejoramiento de competencias en el talento humano, como afirma el profesor Castañeda:

Es poco frecuente analizar la relación entre la capacitación recibida y el mejoramiento del desempeño. Se espera que quien reciba la capacitación, tenga el criterio suficiente para incorporar los conocimientos en el trabajo. Unos meses después es poco lo que se recuerda de la capacitación y menos aún de la contribución de la misma al desempeño. (Castañeda, 2002; pág.1).

Adicionalmente, es necesario conocer la relación entre la capacitación y el aprendizaje significativo porque esto según Torres (2000, pág.1), permitirá evaluar la efectividad de los programas, mejorar el proceso de capacitación, evaluar el aprovechamiento de los recursos, responder a los requerimientos de resultados de la alta gerencia y para mejorar la contribución de valor de la capacitación.

Esta investigación responde a la necesidad específica de SERVIACTIVA CTA, de evaluar la relación actual entre la capacitación del personal operativo mediante la utilización de las TIC, y su incidencia directa en las competencias laborales y su aprendizaje significativo. Los resultados de esta investigación serán utilizados por la administración de SERVIACTIVA CTA para decidir si mantiene, modifica o implementa nuevas metodologías de capacitación mediante la utilización de las TIC que mejoren el desempeño de su personal operativo.

Este trabajo permite a la organización reconocer la importancia de la gestión humana en la empresa como factor estratégico para cumplir con sus metas, porque mediante la ejecución de las propuestas planteadas por esta área, se puede garantizar personal idóneo, con competencias que aumenten la productividad y calidad del servicio, así mismo, se pueden mejorar las herramientas de capacitación que faciliten el aprendizaje significativo del empleado y su bienestar en la organización.

Finalmente, la metodología utilizada en esta investigación para obtener la información necesaria para el análisis, podrá ser utilizada en diferentes estudios sobre percepción de los empleados en los procesos de formación de las empresas y el tratamiento de los resultados que se realizó, contribuye con nuevas formas académicas para definir las características necesarias de

las metodologías o herramientas tecnológicas utilizadas en los procesos de formación que mejoren el aprendizaje significativo.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

SERVIATIVA CTA es una empresa colombiana creada en el año 2.000 con la misión de prestar los servicios de limpieza, desinfección, mantenimiento y administración de parqueaderos bajo un enfoque de productividad, calidad del servicio, eficiencia de los recursos y profesionalización del talento humano, así mismo, parte de su visión para el 2017, es ser una empresa reconocida por calidad, innovación y eficiencia en sus procesos, mediante personal calificado y enfocado en el servicio que genere un valor a sus clientes.

Al igual que la misión y visión de SERVIATIVA CTA, su política está enmarcada en un compromiso con el mejoramiento continuo de la eficacia, el desempeño, las competencias del personal, la prevención de los accidentes de trabajo, enfermedades y riesgos inherentes a las funciones de cada trabajador, evidenciando con todo esto, como la empresa tiene como meta posicionarse en el mercado mediante el enfoque en el desarrollo de su personal.

Desde esta perspectiva, para SERVIATIVA CTA la capacitación de su personal es una herramienta de vital importancia e imprescindible para fortalecer sus conocimientos y habilidades, por esta razón, la tarea más importante para la organización, es lograr un mejoramiento continuo de las competencias de sus trabajadores, garantizando la sostenibilidad y posicionamiento de la empresa en el mercado.

Así mismo, mediante este mejoramiento continuo, sostenibilidad y posicionamiento SERVIATIVA CTA pretende ubicarse en el ranking de las 100 empresas colombianas de Aseo de mayor rentabilidad, que según el Vademécum Empresarial 2009/2010 publicado por la revista electrónica La Nota Económica.Co (2011), Casalimpia ocupa el primer lugar de participación en el mercado, seguido de Internacional de Negocios, Asecolba y Aseo Industrial.

En busca de este objetivo, se pretende mediante la evaluación de la relación de las TIC utilizadas en la actualidad para la capacitación de su personal y su aprendizaje significativo,

determinar si existen alternativas que mejoren la productividad, calidad y efectividad del servicio, cumpliendo con las necesidades de sus clientes y las exigencias del mercado.

Por este motivo, esta investigación pretendió resolver el siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre las TIC utilizadas por SERVIATIVA CTA en sus procesos de capacitación técnica y la percepción que tiene el personal de aseo frente a su aprendizaje significativo?

ESTADO DEL ARTE

El estado de arte de este trabajo describe la bibliografía electrónica disponible que brinda información desde diferentes perspectivas sobre el aprendizaje significativo y el uso de las TIC en las capacitaciones, con una base teórica similar a la que se utilizó en esta investigación. Aunque es poca la información sobre su utilización en las empresas, se encontraron varias investigaciones en el área educativa que se asemejan al objetivo de la investigación.

En primera instancia, se encontró una investigación realizada por el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (CINTEFOR) denominada “Investigación y desarrollo de metodologías de capacitación basadas en TIC para MIPYME” la cual expone los conceptos y experiencias de la capacitación utilizando TIC en MIPYME de distintos sectores productivos, abordando los diferentes factores tecnológicos y culturales intervinientes en la adopción de las TIC por parte de las MIPYME y su relación con la capacitación para este sector productivo. Este documento reconoce la importancia de la utilización de las TIC para el aumento de la productividad en una organización y cómo el diseño de estrategias de capacitación utilizando las TIC, pueden mejorar la capacitación del personal y permitir que las personas que poseen el conocimiento puedan transmitirlo a quienes lo necesitan.

En una segunda instancia, se encontró un trabajo realizado por estudiantes de la Universidad de Medellín denominado “Modelo de Capacitación Vinculado a los Procesos Medulares de la organización, Soportado en el Mejoramiento del Desempeño” presenta la importancia de las capacitaciones para mejorar la productividad de sus empleados y la relevancia de un modelo de capacitación que mejore el desempeño de la organización. El eje central de este

documento es mostrar cómo mejorar el rendimiento de la organización mediante el uso de un modelo de capacitación y su impacto en la empresa.

Es importante destacar que los trabajos descritos hasta el momento coinciden en la importancia de las capacitaciones para el mejoramiento de la productividad en las empresas, de la misma manera, en este trabajo se expone la importancia de las capacitaciones para mejorar el aprendizaje significativo de los auxiliares de aseo en SERVIATIVA CTA.

Continuando con la bibliografía utilizada para este estado de arte, se encontró una investigación en Argentina, del Centro de Estudios sobre Ciencia, Desarrollo y Educación Superior, denominado “Tics y Empresas: Propuestas Conceptuales para la Generación de Indicadores para la Sociedad de la información” que muestra la estrategia de incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TICs en las PYMES, su impacto y relación con el desempeño de los empleados de una empresa.

De Argentina, nos trasladamos a España donde se encontró una investigación denominada “Evaluación e implantación de un modelo de evaluación de acciones formativas” que pretende mostrar como el modelo de evaluación de acciones formativas de Donald Kirkpatrick es perfectamente trasladable a un entorno de aprendizaje virtual o e-learning, debido fundamentalmente a su sencillez y a su inmediata aplicabilidad. En este documento se resalta la importancia del aprendizaje en cualquier organización para generar beneficios y reducción de costos y que mediante procesos formativos exitosos se aumente la productividad de la organización.

Otro documento base de este trabajo fue desarrollado en Chile con el título de “Aprendizaje Significativo y uso de TIC en La Universidad de La Frontera” expone la importancia del uso de las TIC para lograr un aprendizaje significativo en la formación académica de la Universidad de La Frontera, su propósito es mostrar cómo estas tecnologías aumentan las competencias de las personas y su conocimiento para uso de la empresa.

En este mismo contexto y ámbito educativo, se encontró un documento de la Universidad Católica Cecilio Acosta en Venezuela, denominado “Las TIC como herramientas

mediadoras del aprendizaje significativo en el pregrado: una experiencia con aplicaciones telemáticas gratuitas” que muestra como las prácticas de los docentes se han modificado con los nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje soportados con el uso de las TIC como herramienta mediadora; específicamente en la búsqueda y selección de información, el análisis crítico y la resolución de problemas. En este trabajo se mide el impacto del uso de las TIC en un proceso de enseñanza y aprendizaje y cómo favorecen la construcción de conocimientos relacionados con los objetivos propuestos en la unidad curricular respectiva.

Los últimos tres documentos se centran en proyectos de instituciones académicas donde se expone la importancia de las TIC en los procesos educativos, esto no se limita a estas instituciones, es necesario tener presente que un medio de capacitación de los empleados de cualquier entidad son las instituciones académicas, con las cuales se pueden crear mecanismos de cooperación donde se apoye la formación y el crecimiento profesional de los estudiantes y empleados.

Siguiendo con los proyectos educativos, se encontró una investigación realizada en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca denominada las “Las TIC como estrategia de mediación para el aprendizaje autónomo del inglés” que expone una estrategia para el aprendizaje autónomo del inglés aplicando las Tecnologías de Información y comunicación (TIC) y que buscó evaluar la implementación de las TIC como medio para el aprendizaje autónomo, analizando y definiendo que tipo de TIC que facilitaran esta labor.

Otra investigación educativa sobre las TIC y el aprendizaje que se encontró en la búsqueda de antecedentes, fue la investigación denominada “Uso Pedagógico de las TIC para el fortalecimiento de estrategias didácticas del Programa, Todos a Aprender”, trabajo desarrollado en Colombia con el objetivo de crear entornos de aprendizajes más dinámicos e interactivos para complementar el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, que facilite el trabajo en equipo y mejore las actitudes sociales con la comunidad, enriqueciendo las prácticas pedagógicas utilizando las TIC, estimulando los procesos mentales, haciendo más significativo el acto de enseñanza-aprendizaje.

Como se puede observar, la mayoría de investigaciones se ubican en un contexto educativo o académico, pocas se enfocan a las capacitaciones o entrenamientos internos del

personal de una empresa, sin embargo, estos textos permitieron demostrar la importancia del uso de las TIC en el sector académico para mejorar la calidad percibida por los estudiantes y la relación directa con su rendimiento académico.

Finalmente, se encontró una investigación realizada en la Universidad Abierta de Cataluña en España, denominada “Aprendizaje significativo con Diigo: un método de etiquetado social para trabajos escolares en web” donde se expone como la utilización de la tecnología puede lograr un aprendizaje significativo siempre y cuando los contenidos educativo sean dinámicos, posean metodologías de aprendizajes modernas y puedan sacar provecho de las TIC mediante un cambio en la práctica educativa donde la metodología sea activa, centrada en el alumno de tal forma que genere autonomía en su aprendizaje y que facilite sus prácticas educativas aprovechando las ventajas de las TIC.

En este último contexto, se espera que esta investigación también contribuya a mejorar las metodologías utilizadas por SERVIATIVA CTA para la capacitación de sus empleados utilizando como herramienta el uso de las TIC y que estas capacitaciones tengan una relación directa con el aprendizaje significativo de los empleados, por eso la importancia de conocer la percepción actual de los auxiliares de aseo sobre el aprovechamiento de las TIC en sus capacitaciones y si realmente estas capacitaciones aportaron a su aprendizaje significativo.

MARCO CONCEPTUAL

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE, 2000), las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) corresponden al conjunto de actividades que facilitan por medios electrónicos el archivo, procesamiento, transmisión y despliegue interactivo de información (OECD, 2000), es decir, facilitan la comunicación entre las personas y la toma de decisiones en las organizaciones, en el caso de SERVIATIVA CTA, no solo posibilita la toma de decisiones y la comunicación entre los empleados, sino que permite difundir conocimientos y capacitar a sus funcionarios.

Esto es posible para la empresa, porque se aprovechan las fortalezas que tienen las TIC, que según Gualtieri (1999), son la velocidad; su compresión, el manejo del tiempo, no se limitan por la distancia, son informales, de fácil acceso y bajo costo, además, si se utilizan de manera adecuada pueden generar varios beneficios que según Ballard (2001) se reflejan en que las personas pueden encontrar fácilmente lo que se desean consultar y obtener información y servicios cómo, dónde y cuándo se desea, participar en la generación de políticas y asegurar el buen uso de la información, entre otros.

En la actualidad, afirma Cardona (2013), que en el nuevo paradigma en el que se encuentran las organizaciones, las TIC juegan un papel preponderante, porque permite manejar de manera eficiente los grandes volúmenes de datos para su análisis y posterior conversión en información que al ser utilizados por parte de la organización y según los parámetros de las directivas, se convertirá en conocimiento; conocimiento que para este proyecto puede ser transmitido y difundido a los empleados de SERVIATIVA CTA por medio de las capacitaciones.

Esto según Cardona (2013) permite un incremento en la productividad y efectividad de la organización, reflejada en los niveles de competitividad en los que un individuo se

desenvuelve en equipos de alto desempeño, siempre teniendo en cuenta trabajar con la tecnología adecuada, que no necesariamente corresponde a la tecnología de punta; en este proyecto, esto sugiere que no solo es necesario contemplar las TIC que se utiliza en un proceso de capacitación, sino todo el diseño del plan de capacitación que se desarrolla para mejorar la productividad y eficiencia de los auxiliares de aseo en SERVIATIVA CTA.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2011), afirma que contrariamente a lo que muchos empresarios y trabajadores suponen, la incorporación de tecnologías en la gestión, la producción y el desarrollo del recursos humanos, no tiene por qué representar una barrera infranqueable, sino que debe aprovecharse para acceder a contenidos formativos o cursos completos, innovaciones en el trabajo y en los productos, acceso a la información y oportunidades del mercado, esto sugiere que el manejo de las TIC en SERVIATIVA CTA, no solo se debe utilizar en el proceso de capacitación, sino que se debe fortalecer el acceso para que los empleados se formen de manera autónoma y puedan aportar beneficios para la misma compañía.

En la actualidad, el uso de las TIC en los procesos de aprendizaje, requieren de modelos de aprendizaje que permitan la más amplia accesibilidad al conocimiento, para ello, es necesario implementar un nuevo paradigma para la enseñanza, basado en escenarios que propicien el acceso a cualquier tipo de información, que esté disponible en todas partes y que cuente con canales de comunicación abiertos e inmediatos. En este sentido, las tecnologías educativas ofrecen la oportunidad de pensar críticamente en la modernización de los sistemas de educación existentes, ofreciendo nuevas oportunidades de aprendizaje, factibles de difundirse a toda la sociedad. Apoyando el aprendizaje eficiente, a través de la promoción de la calidad, flexibilidad, adecuación y disponibilidad de materiales de apoyo, lo que representa un amplio repertorio. Perrenoud (2004).

Igualmente, el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos de enseñanza-aprendizaje, conlleva numerosos cambios. Por una parte, cabe señalar las modificaciones que se producen a nivel de infraestructuras tecnológicas, por otro lado, los cambios que se producen a nivel del capacitador y los alumnos (Vera, Torres & Martínez, 2014)

Finalmente con el uso adecuado de las TIC, SERVIACTIVA CTA puede resolver los desafíos actuales que enfrentan las empresas, como capacitación, productividad, nuevos mercados, condiciones de trabajo, entre otros, que según la OIT (2011), se podrán resolver con éxito mediante el desarrollo de estrategias de capacitación utilizando las TIC para llevar sus contenidos a los usuarios y la capacitación basada en TIC buscando ventajas en cobertura, flexibilidad espacial y temporal, costos y acceso a información de fuentes calificadas. Estas ventajas justifican la utilización de las TIC como herramienta de capacitación de los auxiliares de aseo en SERVIACTIVA CTA, teniendo en cuenta que en el contexto laboral, las empresas que no innoven y modifiquen su manera de pensar y de actuar, dejarán de ser productivas, en consecuencia, el uso de las TIC para la formación del talento humano permitirá el éxito de la organización, mediante el uso flexible y competitivo de las competencias de su personal.

Concepto de Capacitación

Según Chiavenato (2009), una de las concepciones de capacitación es la de un “proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistematizada y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimiento, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos previamente. La capacitación entraña la transmisión del conocimiento específico relativo al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias”. Este concepto recalca en sus dos párrafos tres puntos clave “conocimiento”, “habilidades” y “competencias” que fueron factores importantes en este trabajo y permitió definir los indicadores con los que se realizara su evaluación.

Según García (2011), la capacitación es una actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones, puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es, en tiempo y en forma. En este concepto, el autor señala un punto importante que se nombra en el anterior concepto, y es la frase

de “continua y permanente” que para toda organización debe ser un factor que se debe garantizar, para que los resultados de las capacitaciones no sean temporales e impacten solamente los primeros meses posteriores a la capacitación.

De acuerdo con Chiavenato (2007), los principales objetivos de la capacitación son los de crear, difundir, reforzar, mantener, actualizar la cultura y valores de la organización, clasificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales, elevar la calidad del desempeño, brindar oportunidades y cambiar la actitud de las personas. Algunos objetivos de la capacitación que no aparecen explícitamente en los que señala Chiavenato, aunque pueden estar inmersos en ellos o ser consecuencia de la realización efectiva de todos, son los de mejorar la productividad de los empleados, aumentar la eficiencia en los procesos, reducir los costos de producción y disminuir las no conformidades por servicios o productos defectuosos.

Los objetivos de la capacitación pueden variar según el tipo de capacitación que se realiza, que según la organización *Emprende Pyme* (2008), se pueden separar en capacitación para el trabajo, capacitación de inducción, capacitación promocional y la capacitación en el trabajo.

El primer tipo es la capacitación para el trabajo que tiene como objetivo capacitar al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa; según Rodríguez (2007) esta capacitación se enfoca en proporcionar al nuevo personal los conocimientos necesarios que desarrollen las habilidades y/o destrezas que necesita para desempeñar las actividades del puesto.

El segundo tipo es la capacitación de inducción que tiene como objetivo ayudar a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general según Rodríguez (2007) esta capacitación consiste en informar al trabajador sobre los planes, los objetivos y las políticas de la organización para que se integre lo más rápido posible.

El tercer tipo es la capacitación promocional que tiene como objetivo otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico, esta capacitación se

imparte según Rodríguez (2007), para el trabajador que va a desempeñar una nueva función por ser de nuevo ingreso, por promoción o reubicación dentro de la misma empresa y le permiten la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración.

Y finalmente el cuarto tipo es la capacitación en el trabajo que tiene como objetivo lograr la realización individual del empleado y al mismo tiempo el cumplimiento de las metas de la empresa. Esta capacitación busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo, según Rodríguez (2007) esta capacitación la conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respecto a las tareas que realizan y en ella se conjuga la realización individual con la consecución de los objetivos.

Proceso de capacitación

Para que la capacitación sea efectiva en una organización, según García (2011), ésta deberá estar enfocada a cumplir con una función muy importante en la empresa, formar y educar en forma sistémica a los trabajadores, por lo tanto, la capacitación de los recursos humanos deberá ser un proceso planeado, constante y permanente que permita a la capacitación de los trabajadores, en el sentido de que éstos puedan adquirir las competencias necesarias para desempeñar bien su trabajo o adquirir valores, estilos, trabajo en equipo, entre otras. Es decir, que debe existir un plan de capacitación que contemple las actualizaciones y la frecuencia con la que se deben realizar para garantizar que los empleados arraiguen el conocimiento adquirido y no olviden lo aprendido con el pasar del tiempo.

El proceso de capacitación es una serie de pasos que integran la planeación, la preparación la ejecución y la evaluación de la capacitación al personal, a continuación se exponen varias teorías sobre el proceso de capacitación:

La primer teoría es la descrita por Werther y Davis (1998), en la cual los pasos preliminares que se requieren cumplir para poder contar con un buen programa de capacitación inician con la detección de las necesidades de capacitación o etapa de diagnóstico, luego con la determinar los objetivos de la capacitación, el diseño los contenidos de programas y principios pedagógicos a considerar durante la impartición de la misma; la impartición para desarrollar las

habilidades (aptitudes y actitudes) y la evaluación, esta evaluación se puede realizar antes, durante y posterior a las capacitación; la primera para ubicar al participante en su nivel de conocimientos previos y partir de ahí para otorgarle los nuevos conocimientos; la segunda para corregir cualquier desviación, error o falla en el proceso para evitar que al final ya no se pueda hacer algo al respecto y la última para evaluar cómo se aprovechó y se aplicaron las habilidades desarrolladas o adquiridas en el desempeño de la función para la cual fue capacitado el trabajador.

La segunda teoría es la que expone Reza (2006), en la cual el proceso de capacitación inicia con la etapa de planeación donde se determinan las necesidades de capacitación, posteriormente se realiza el diseño del plan de capacitación, donde se realiza el calendario de eventos, la integración de los participantes, instructores y el presupuesto, luego se realiza la operación del plan y de los programas de capacitación, donde se promociona, se negocia y se lleva a cabo el curso. Al finalizar el curso se realiza la evaluación del aprendizaje y se realiza un seguimiento sobre los resultados, finalmente se realiza un control sobre la información obtenida en la evaluación.

Por otro lado, la tercer teoría que se estudia en este trabajo, inicia con la detección de las necesidades de la empresa, continúa con la clasificación y jerarquización de las mismas, luego se definen los objetivos de la capacitación, se elabora el programa de capacitación, se ejecuta el programa y finalmente se evalúan los resultados del programa.

En esta teoría, inicialmente se deben detectar las necesidades de la empresa, que consiste en encontrar las diferencias que existen entre lo que se debería hacer en un puesto y lo que realmente se está haciendo, así como las causas de estas diferencias. En otras palabras una investigación que se orienta a conocer las carencias que manifiesta un trabajador y que le impiden desempeñar adecuadamente las funciones de su puesto.

Luego es necesario clasificar y jerarquizar esas necesidades decidiendo cuáles son las más urgentes, o más importantes, o cuáles requieren atención inmediata y cuáles se tienen que programar a largo plazo. Al clasificar las necesidades de capacitación, se obtienen los indicadores sobre quién, cuándo, cómo capacitar y se puede jerarquizar de acuerdo con su importancia o urgencia.

Posteriormente, se debe definir los objetivos de la capacitación, que consiste en formular de manera clara, precisa y medible cuales son los objetivos que más adelante luego de aplicar el programa serán evaluados. Con estos objetivos, se puede elaborar el programa de capacitación, donde se determina el qué (contenido), el cómo (técnicas y ayudas), cuándo (fechas, horarios), a quién (el grupo), quién (instructores) y cuánto (presupuesto).

Con los tres primeros pasos realizados, se puede ejecutar el programa, que consiste en llevar a la práctica, todo lo que se diseñó y planificó, en este momento el instructor, utilizando cierta metodología y apoyándose en ayudas didácticas, imparte los contenidos a los destinatarios en el lugar, horario y fechas programadas, con determinado costo.

Además, se deben evaluar los resultados del programa, para lo cual se recomienda realizar una evaluación antes, durante y después de la ejecución de las capacitaciones. Esta evaluación debe incluir los aspectos como la reacción del grupo y de cada participante en cuanto a actitud en el curso, el conocimiento adquirido, es decir, qué aprendió y en qué grado, la conducta, es decir, qué comportamientos se modificaron y los resultados específicos posteriores al curso.

Finalmente, la cuarta y última teoría descrita en este trabajo y que se utilizara como modelo es la que expone Chiavenato (2009) quien describe que el proceso de la capacitación inicia con el diagnóstico de las necesidades de capacitación, posteriormente con el desarrollo de planes y programas: que incluye el establecimiento de objetivos de la capacitación, la estructuración de contenidos de la capacitación, el diseño de actividades de instrucción, la selección de recursos didácticos y el diseño de un programa o curso de capacitación, luego se ejecuta la capacitación y finalmente se realiza el proceso de evaluación de los resultados.

En este proceso, la primera etapa es diagnosticar las necesidades de capacitación, que se deben realizar en toda la organización examinando toda la compañía para determinar en qué área, sección o departamento se debe llevar a cabo la capacitación, tomando en cuenta las metas y los planes estratégicos de la compañía, así como los resultados de la planeación en recursos humanos. Posteriormente, se debe realizar un análisis de las tareas y procesos donde se analiza la importancia y rendimiento de las tareas del personal que va a incorporarse en las capacitaciones, los procesos de trabajo, las condiciones de operación, entre otras. Finalmente, es necesario

realizar un análisis de cada persona, donde cada empleado de manera individual es cuestionado y se determina a quien se necesita capacitar, que clase de capacitación se necesita y se compara con el desempeño del empleado contra los estándares establecidos Chiavenato (2009).

La detección de las necesidades de capacitación se realiza mediante las siguientes herramientas: la evaluación del desempeño, la observación directa, las encuestas, las solicitudes de supervisores y Gerentes, las entrevistas con supervisores y Gerentes, las Reuniones inter departamentales, el examen a los empleados, la reorganización del trabajo, la entrevista de salida, el análisis de puestos, la especificación de puestos y los informes periódicos Chiavenato (2009).

La primer herramienta utilizada es la evaluación del desempeño que permite identificar a aquellos empleados que realizan sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, así como averiguar cuáles son las áreas que necesitan una atención inmediata, esta evaluación junto con la observación directa permite constatar donde hay evidencia de un trabajo ineficiente, el atraso con el cronograma, elevado desperdicio, problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, rotación de personal elevada, etc. Chiavenato (2009)

La segunda herramienta son las encuestas, las cuales ayudan junto a las listas de control a determinar evidencias de necesidades de capacitación. Estas encuestas junto con las solicitudes de los supervisores o gerentes determinan las necesidades de capacitación para su personal, si el supervisor o gerente no realiza la solicitud directamente, mediante una entrevista con ellos, se puede obtener conocimiento de aquellos problemas que pueden solucionarse con la capacitación. Chiavenato (2009)

La tercer herramienta descrita por el Chiavenato (2009), son las reuniones inter departamentales, donde los responsables de los departamento o áreas discuten entre sí, permiten determinar todos los asuntos concernientes al cumplimiento de los objetivos y si este incumplimiento es causado por falta de capacitación, asimismo, mediante los informes periódicos, la empresa puede detectar posibles deficiencias que pueden merecer capacitación.

La cuarta herramienta, son los exámenes a los empleados que permite verificar el desempeño de cada trabajador con respecto a sus funciones y tareas determinadas, así mismo, mediante una entrevista de salida, cuando el empleado abandona el trabajo, permite conocer una opinión más sincera sobre la organización y sus métodos de capacitación. Chiavenato (2009)

Y la quinta y última herramienta descrita por Chiavenato (2009), es la reorganización del trabajo, donde las rutinas de trabajo sufren una modificación total o parcial y es necesario brindar una capacitación previa de los nuevos métodos y procesos, estos métodos y procesos deben partir de un análisis y especificación de puestos que proporcionan un panorama de las tareas y habilidades que debe poseer el empleado para desempeñarlos.

Continuando con las etapas del proceso de capacitación descritas por Chiavenato (2009), sigue la segunda etapa, la cual corresponde al desarrollo de planes y programas de capacitación, la cual se compone de cinco subprocesos; el establecimiento de los objetivos de la capacitación, la estructuración de contenidos de la capacitación, el diseño de actividades de instrucción, la selección de recursos didácticos y el diseño de un programa o curso de capacitación

En primer lugar, el subproceso de establecimiento de objetivos de la capacitación es en el que se desarrolla los planes y programas de capacitación enfocados a los objetivos generales de la capacitación: lo que la organización quiere lograr mediante la capacitación de su personal; quién necesita ser capacitado: tanto en lo general como en lo particular, cualquier aprendizaje específico que incremente la efectividad de las funciones del personal o desarrolle las habilidades necesarias, y a los resultados del aprendizaje: lo que se espera que cada persona capacitada sea capaz de hacer y de saber en las diferentes etapas del proceso y al final de la capacitación.

Posteriormente, el subproceso de estructuración de contenidos de la capacitación, se constituye de acuerdo con la evaluación de necesidades y los objetivos de aprendizaje, en este

subproceso según Werther y Davis (1998), se puede proponer enseñar habilidades específicas, suministrar conocimientos necesarios o de influencia en las actitudes.

Por otro lado, el subproceso de diseño de actividades de instrucción, es en la cual se diseña el contenido de las actividades de capacitación, en este subproceso, García (2011) indica que se procede a determinar los contenidos de un plan o programa de capacitación, teniendo en cuenta a quién va dirigido, que deficiencias se van a corregir, que habilidades se van a desarrollar, incluyendo además las técnicas didácticas o de instrucción para los adultos.

Así mismo, en el subproceso de selección de recursos didácticos se deben seleccionar las técnicas didácticas más adecuadas para la capacitación, que de acuerdo con García (2011), son formas o métodos que debe utilizar el instructor o facilitador al pretender transmitir sus conocimientos con el propósito de que la información sea entendida y asimilada por los aprendices.

Finalmente, en el último subproceso se diseña un programa o curso de capacitación, actividad que se compone según García (2011), de definir y establecer el objetivo general de la capacitación, el desarrollo de un plan general para la capacitación, la delimitación de objetivos específicos para cada sesión, la determinación de la metodología o técnicas didácticas a utilizar, el desarrollar las unidades, temas y subtemas que comprenderá la capacitación y la determinación de los requerimientos de recursos.

En esta segunda etapa de capacitación, el programa de capacitación requiere de un plan que incluya la atención de una necesidad específica para cada acción, la definición clara del objetivo de la capacitación, la división del trabajo que se desarrollara en módulos, cursos o programas, la determinación del contenido de la capacitación, la selección de los módulos de capacitación y la tecnología disponible, la definición de los recursos necesarios para implementar la capacitación como el tipo de capacitador o instructor, recursos audiovisuales, maquinas, equipos o herramientas necesarios, materiales, manuales, entre otras; la definición de la población meta, es decir las personas que serán capacitadas, el números de personas, el tiempo disponible, el grado de habilidad, conocimientos y tipos de actitudes y las características personales de conducta.

Además, en esta etapa se debe incluir el lugar donde se efectuará la capacitación, considerando si es mejor realizar la capacitación en el puesto de trabajo, fuera del puesto pero dentro de la empresa o fuera de la empresa, calcular el tiempo o prioridad de la capacitación, horario u ocasión propicia, el costo-beneficio del programa y finalmente se debe plantear que controles y evaluaciones se realizaran para detectar en los resultados los puntos críticos que demanden ajustes y modificaciones al programa a efecto de mejorar su eficacia. Esta etapa, donde se traducen los objetivos de aprendizaje en temas de capacitación que posteriormente se ejecutaran en los programas de capacitación es conocida como la conceptualización de la capacitación.

La tercera etapa es la ejecución de la capacitación, donde se imparte la capacitación según lo planeado, lo que implica que una vez detectadas las necesidades de capacitación, desarrollados los cursos y elaborados los programas, se debe proceder a impartir los cursos diseñados o estructurados.

Esta etapa de ejecución depende de la adecuación del programa de capacitación a las necesidades de la organización, de la calidad del material de capacitación, de la cooperación de los gerentes y dirigentes de la empresa, para lo cual es necesario su respaldo y la participar en la realización del programa. Igualmente, esta etapa depende de la calidad y preparación de los instructores, lo que permitirá el éxito o no de la ejecución del programa de capacitación, por esta razón, es necesario seleccionar a los instructores que reúnan las cualidades necesarias que faciliten la relación con las personas, sean motivadoras, tengan alto raciocinio, sean didácticos, con facilidad para comunicarse, así como conocimiento de la especialidad.

Finalmente, esta etapa dependerá en gran medida de la calidad de las personas a las que se capacita, lo que influye en los resultados del programa de capacitación, por esta razón, se obtienen mejores resultados cuando se selecciona bien a las personas que se van a capacitar, en función de la forma y el contenido del programa y de los objetivos de la capacitación, de modo que las personas formen un grupo homogéneo.

Por último, la cuarta etapa del proceso de capacitación descrito por Chiavenato (2009) es el proceso de evaluación, que según García (2011) en esta etapa se debe diseñar un método de evaluación de la capacitación que incluya su propia evaluación, porque de lo contrario, no se podrá verificar en forma correcta si se cumplió con los objetivos instruccionales, si el programa cubrió las expectativas del grupo o si las técnicas didácticas fueron las adecuadas al programa, etc. Por este motivo desde que se diseña un programa de capacitación, debe quedar establecido la forma como se verificara que los planes se hayan cumplido tal y como fueron planeados, se debe diseñar la forma en que se va a evaluar, tanto el proceso, como los resultados obtenidos.

En este sentido, Silíceo y Aguilar (2007) afirman que la evaluación es la forma en que se puede medir la eficacia y los resultados de la capacitación, permitiendo obtener información para mejorar las habilidades del capacitador y corregir eventuales errores. Así mismo, Alfonso Silíceo, señalan que la evaluación debe medir aspectos como la reacción del grupo, el conocimiento adquirido por el participante, la conducta modificada o desarrollada por el empleado, los resultados en los puestos de trabajo, las instalaciones donde se llevó a cabo la capacitación, la logística y coordinación para la impartición, el material didáctico y equipo de apoyo, el contenido y suficiencia del programa, las técnicas didácticas utilizadas por el instructor, el nivel de conocimientos y habilidades del instructor y finalmente, el costo-beneficio del programa de capacitación.

Así mismo, Werther y Davis (1998), describen que en el proceso de evaluación de la capacitación se deben establecer las normas o estándares esperados por la organización, el nivel de conocimientos de los capacitados antes de tomar la capacitación y luego de ser capacitados mediante una segunda evaluación para verificar si hubo algún cambio en el nivel de conocimientos, además, se requiere monitorear si los conocimientos o habilidades adquiridos han sido significativos en los resultados del trabajador, porque el éxito de un programa de capacitación y desarrollo se mide por los cambios que induzca en el desempeño, por esta razón algunos de los criterios que se emplean para evaluar la efectividad de una capacitación según Chruden y Shermann (1999), es el incremento en la productividad, el aumento en el total de las ventas, la disminución de los costos de producción, el nivel de desperdicio y evidencias similares que muestren un mejor desempeño en las labores de los empleados, las cuales deben ser confiables y consistentes para servir como indicadores adecuados para evaluar la capacitación.

Estos indicadores se pueden obtener mediante la utilización de encuestas, entrevistas, observación directa, reportes de cumplimientos, evaluaciones de desempeño y cualquier herramienta que permita realizar un monitoreo y poder verificar que se hayan alcanzado los objetivos planteados al inicio del programa, según, Reza (2006), es necesario medir los resultados de una capacitación y la trayectoria personal en cuanto a los aspectos de conocimiento, creatividad, ánimo, promociones o cambios y otros de igual importancia. Se debe establecer dentro del programa, después de las capacitaciones para conocer si se registraron cambios favorables en los conocimientos, habilidades y actitudes, o no se registró cambio alguno o peor aún, se registraron cambios desfavorables en la actitud del trabajador.

En esta etapa, se deben definir los criterios de evaluación de la capacitación que de acuerdo con Kirkpatrick (1976) existen cuatro criterios que se utilizan en la evaluación de los programas de capacitación: reacción, aprendizaje, conducta y resultados. La reacción son todas las respuestas de los participantes al programa de capacitación, es conocer el grado de satisfacción del cliente frente al programa y su actitud hacia el curso en particular. El aprendizaje es medir la aprehensión de nuevos conocimientos y habilidades de los participantes a partir de la capacitación.

El criterio de conducta se refiere a los cambios reales en el desempeño una vez que el empleado regresa al trabajo, en este criterio se registran los cambios reales en las costumbres y metodologías de trabajo a partir de lo aprendido. Finalmente, el criterio de resultado tiene que ver con el valor económico que tiene para la empresa el programa de capacitación. Evaluar el resultado obtenido como consecuencia de la capacitación. Según Muchinsky y Elizalde (2002), los criterios de conducta y de resultado son llamados criterios externos y es la evaluación externa al propio programa de capacitación. La consideración de estos cuatro criterios produce conclusiones diferentes en cuanto a la efectividad de la capacitación y deben ser analizados de manera independiente.

Aprendizaje Significativo

De la misma manera con la que se describió la importancia de la capacitación, es necesario indicar que si esta no se desarrolla con una metodología que conlleve a un aprendizaje

significativo, el objetivo primordial de la actividad de capacitación no se cumplirá, este objetivo es que cada persona capacitada termine practicando lo que aprendió. Por este motivo, es necesario conocer el concepto de aprendizaje significativo, que según Artús (2010), es la posibilidad de las personas de atribuir significado a lo que deben aprender, estableciendo relaciones sustantivas y no arbitrarias con lo que ya conocen. El aprendizaje significativo implica siempre revisión, modificación y enriquecimiento de lo ya adquirido a partir de la asimilación de lo nuevo.

Para que se produzca este tipo de aprendizaje es necesario que el nuevo material a aprender sea potencialmente significativo, desde el punto de vista de su estructura interna, es decir, que esta información, este contenido, sea coherente, claro, organizado, no arbitrario ni confuso; que las personas en situación de aprender, dispongan de los conocimientos previos pertinentes, que le van a permitir abordar el nuevo aprendizaje y exista una actitud favorable para aprender significativamente y las personas se encuentren motivadas para relacionar lo que aprenden con lo que ya saben.

Igualmente, Ausubel (1963) afirma que el aprendizaje significativo es el proceso a través del cual una nueva información se relaciona de manera no arbitraria y sustantiva con la estructura cognitiva de la persona que aprende, es un mecanismo humano, para adquirir y almacenar una inmensa cantidad de ideas e informaciones representadas en cualquier campo de conocimiento.

Para Ausubel (1963), la no-arbitrariedad quiere decir que el material potencialmente significativo se relaciona de manera no-arbitraria con el conocimiento ya existente en la estructura cognitiva del aprendiz y la sustantividad significa que lo que se incorpora a la estructura cognitiva es la sustancia del nuevo conocimiento, de las nuevas ideas, no las palabras precisas usadas para expresarlas. En esencia el proceso de aprendizaje significativo está, por lo tanto, en la relación no-arbitraria y sustantiva de ideas simbólicamente expresadas con algún aspecto relevante de la estructura de conocimiento del sujeto.

Este aprendizaje tiene su funcionalidad específica y es descrita por Artús (2010) quien señala que el aprendizaje significativo se encuentra directamente vinculado con su funcionalidad, es decir, que los saberes adquiridos (conocimientos, habilidades, actitudes) puedan ser utilizados

cuando las circunstancias en el trabajo, así lo exijan. Cuanto mayor sea el grado de significatividad del aprendizaje realizado, tanto mayor será su funcionalidad, pues podrá relacionarse con un abanico más amplio de nuevas situaciones y de nuevos conocimientos. Esta relación entre aprendizaje y resolución de problemas en situaciones laborales reales es un factor importante en el desarrollo de este trabajo y marcan el objetivo y la evaluación de las TIC como herramienta de capacitación.

Así mismo, Moreira (2005) afirma que otro aspecto fundamental para que pueda existir un aprendizaje significativo, es la predisposición para aprender del aprendiz, la cual debe manifestar una disposición para relacionar los nuevos conocimientos a su estructura cognitiva, por lo tanto, es importante además de motivar al aprendiz, llevarlo a que perciba como relevante el conocimiento que se desea compartir.

La importancia del aprendizaje significativo, es descrita por Artús (2010), quien señala que el favorecer el aprendizaje significativo es importante porque el material o contenido aprendido es menos sensible a las interferencias y mucho más resistente al olvido; favorece de manera importante la transferencia del nuevo conocimiento a múltiples situaciones concretas; posibilita la autonomía de las personas para afrontar nuevos problemas; puede ayudar en gran medida a satisfacer los requerimientos organizacionales, para que lo enseñado sea aprendido, lo aprendido se traslade a la tarea y lo trasladado a la tarea se sostenga en el tiempo. Uno de los principales problemas que se evidencian en las labores diarias de los auxiliares de aseo en SERVIATIVA CTA., es precisamente que los conceptos aprendidos en las capacitaciones no se sostienen en el tiempo y después de algunos meses, su vinculación con las labores diarias es mínima.

Para lograr este tipo de aprendizaje es necesario utilizar varias herramientas que de acuerdo con Artús (2010), deben facilitar la tarea de lograr un aprendizaje significativo. Una de estas herramientas según Artús es la planificación o diseño y que cada diseño es único, “a medida” de la necesidad de capacitación detectada por la organización y debe componerse de objetivos, contenidos, técnicas, recursos y evaluaciones.

Esta herramienta de planificación o diseño, se compone inicialmente de los objetivos del aprendizaje, los cuales representan los logros que se espera alcancen los participantes a lo largo

del proceso de capacitación y se definen a partir de los objetivos operacionales de la organización. En este trabajo, el cumplimiento de las políticas y objetivos estratégicos de SERVIATIVA CTA enmarcan cuales deberían ser los objetivos del aprendizaje significativo.

Uno de los objetivos que deben cumplir estas herramientas es señalado por Coll (1997), es el de aprender a aprender, indicando que sin lugar a dudas es uno de los objetivo más ambicioso y al mismo tiempo irrenunciable de la educación y que equivale a ser capaz de realizar aprendizajes significativos por sí mismo en una amplia gama de situaciones y circunstancias. Este objetivo recuerda la importancia que debe otorgarse a la adquisición de estrategias cognitivas de exploración y de descubrimiento, así como de planificación y de regulación de la propia actividad.

Otro componente de la herramienta de planificación o diseño, son los contenidos de aprendizaje que se utilizaran, los cuales según Artús (2010), constituyen todo aquello que se quiere enseñar y pueden ser conceptos, principios, procedimientos, valores, normas y actitudes. Estos contenidos requieren de una selección cuidadosa, teniendo en cuenta que deben ser adecuados a los objetivos de la actividad y al tiempo disponible para la capacitación y su significatividad debe guardar relación con los conocimientos previos al participante. En este caso, los contenidos de la capacitación para los auxiliares de aseo en SERVIATIVA CTA, que fortalezcan su aprendizaje significativo, deben basarse en las actividades diarias exigidas por el cargo y deben permitirle al usuario capacitarse en cualquier momento y lugar.

En este sentido, Coll (1997) señala que el primer paso para conseguir que el estudiante realice un aprendizaje significativo consiste en romper el equilibrio inicial de sus esquemas respecto al nuevo contenido de aprendizaje que si la tarea es totalmente ajena, o está excesivamente alejada de los esquemas del estudiante, éste no puede atribuirle significación alguna y el proceso de enseñanza/aprendizaje se bloquea.

Por otro lado, las técnicas que se utilicen, afirma Artús (2010), constituyen las formas instrumentales para abordar los temas, de modo de facilitar el aprendizaje significativo, señala que estas técnicas son muchas y variadas y que cada una de ellas tiene un potencial definido para orientar los esfuerzos individuales y grupales hacia determinadas metas, de ahí la importancia que reviste su selección adecuada.

Una de las técnicas para fortalecer el aprendizaje significativo descrita por Contreras (2005), es desaprender para aprender, que significa que son procesos simultáneos, es decir, que en la medida que la persona aprende, también desaprende o deja ir ciertos conocimientos, supuestos, destrezas, modos de pensar, entre otros, para permitir que afloren y se desarrollen nuevos marcos mentales y destrezas, haciendo explícito el proceso de desaprender.

De esta manera, las técnicas que se utilicen en el manejo de las TIC en la capacitación de los empleados son importantes, por lo tanto deben ser evaluadas y seleccionadas de manera correcta, además de estas técnicas, según Artús (2010), los recursos auxiliares que se utilicen facilitan el desarrollo de las técnicas de aprendizaje y pueden ser el tablero, el video beam, el televisor, etc., para lo cual se sugiere evitar una excesiva parafernalia de recursos que puede saturar y confundir a los participantes de la capacitación. Esta misma confusión puede surgir de utilizar en el manejo de las TIC demasiados conceptos, temas, dibujos, videos, etc.

Finalmente, el componente de la herramienta de diseño es la evaluación, que es el proceso de obtención de información sobre los aprendizajes realizados y permite según Artús (2010), analizar, formular juicios y tomar decisiones. Es una instancia fundamental antes, durante y después del proceso de capacitación, porque al realizarla antes como una evaluación diagnóstica, permite obtener información sobre los saberes previos de los participantes en relación con el nuevo tema, además, sirve para formular juicios acerca de quienes necesitan capacitaciones y permite tomar la decisión sobre cuál va ser el punto de partida.

Además, una evaluación durante la evaluación, indica Artús (2010) tiene como objetivo obtener información sobre cómo son recibidos y asimilados los nuevos conocimientos y sirve para realizar ajustes sobre la marcha, para que la evaluación final, se puede evidenciar con qué medida se aprendió lo que se enseñó en la capacitación.

Finalmente, Artús (2010) que toda acción de capacitación al interior de las organizaciones debe plantear siempre los objetivos de aprendizaje comunes a todo el grupo de participantes y evaluar cuánto se enseña y se aprende, de lo contrario, se estará haciendo cualquier cosa menos formar personas.

DESCRIPCIÓN DE LAS TIC ACTUALES

A continuación se realiza una breve descripción sobre las TIC utilizadas en SERVIATIVA CTA para la capacitación de su personal de aseo, descripción que se realizó mediante la observación directa del proceso de capacitación que actualmente realizan en SERVIATIVA CTA para instruir a sus empleados.

Específicamente con las auxiliares de aseo, el manejo de las TIC en el proceso de capacitación inicia en la Intranet de la empresa con el módulo de evaluación, el cual se utiliza para verificar las competencias o conocimientos de los empleados cada año y teniendo en cuenta que este cargo no tiene asignado un puesto de trabajo o un equipo de cómputo para realizar esta evaluación, este personal utiliza los equipos de las áreas administrativas o asistenciales donde presentan su evaluación.

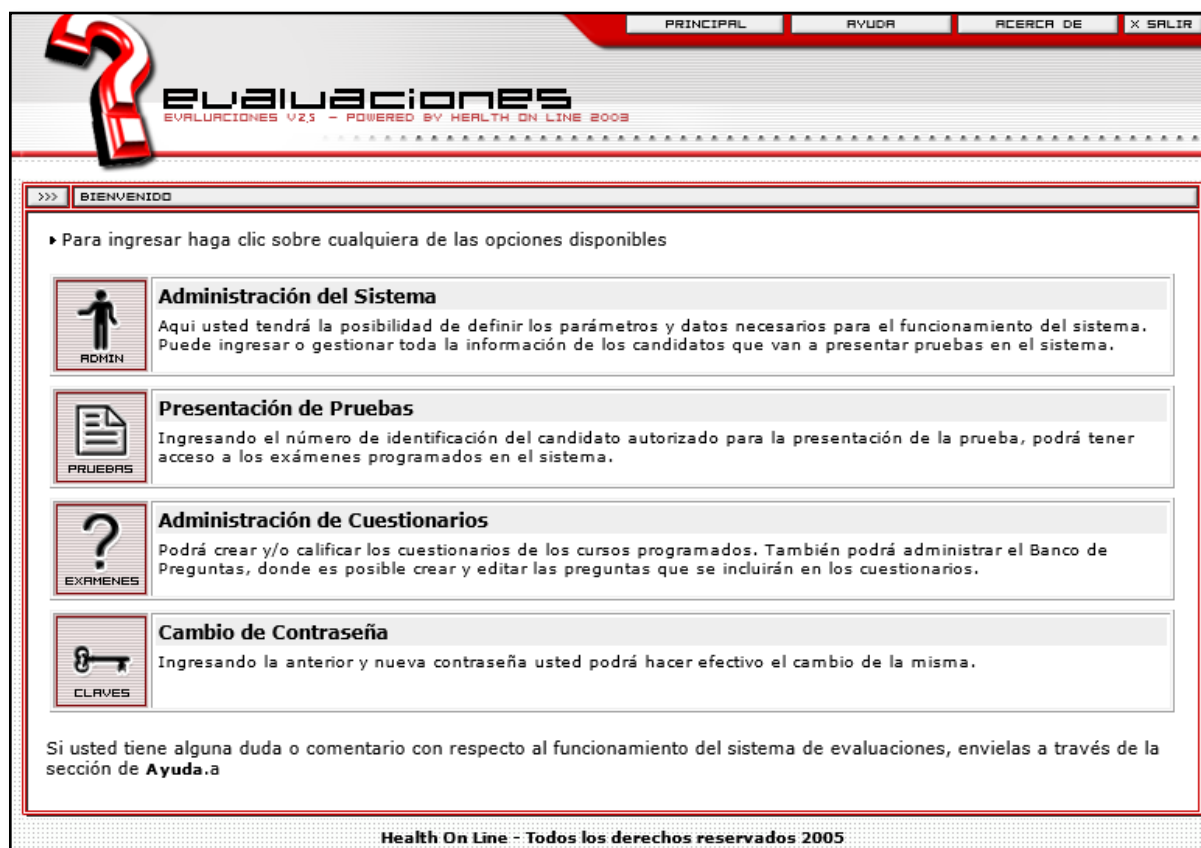
Para presentar esta evaluación, las auxiliares de aseo deben estudiar unos manuales que se encuentran en la Intranet, que normalmente descarga e imprime el supervisor y se encarga de entregárselos para que lo lean y lo estudien en sus tiempos libres o en sus hogares, en este espacio, normalmente la Auxiliar de Aseo está dedicada a su familia y no le dedica el tiempo necesario para estudiar los módulos, lo que conlleva a que el proceso de formación para este personal no genere impacto en su desempeño y su aprendizaje significativo.

Además, la relación de las TIC en el proceso de capacitación de las Auxiliares de Aseo está limitado únicamente a presentar una evaluación de conocimientos, que normalmente, luego de que algunas de las Auxiliares de Aseo presenta la evaluación, las respuestas son difundidas entre sus compañeras, lo que reduce la lectura real del material por parte del total de Auxiliares de Aseo.

Igualmente, la presentación de las evaluaciones por parte del personal de aseo está motivado por obtener buenas notas sin importar como las consiguió, esto debido a que muchos procesos de contratación o promoción interna tienen en cuenta el puntaje obtenido en estas

evaluaciones, lo que conlleva a que se presente una evaluación por cumplir con un requisito y no para verificar sus conocimientos reales obtenidos al estudiar los manuales.

En conclusión, la TIC utilizada por SERVIATIVA CTA para la capacitación de su personal de aseo es el módulo de evaluaciones que se encuentra en la Intranet de la empresa y que se puede observar en la Imagen 2, esta herramienta tecnológica es pasiva y no permite una relación dinámica con el participante, solo le permite descargar contenidos, verificar resultados o notas y presentar evaluaciones.



MARCO METODOLÓGICO

Se enuncia a continuación la manera como se realizó la investigación, la tipología del proyecto propuesto, el enfoque y las técnicas que se utilizaran en la recolección, tratamiento y análisis de la información.

Tipo de investigación

Conforme con los objetivos trazados en esta investigación, la tipología que se utilizó en este estudio fue descriptiva, porque el proyecto busca describir las principales características de las TIC utilizadas actualmente para la capacitación de los operarios de aseo en SERVIATIVA CTA y la percepción que generan en los empleados sobre su aprendizaje significativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2004, p 20) los estudios descriptivos:

“buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Describen situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones sobre ellas, buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”

Además, esta investigación tuvo un enfoque mixto, teniendo en cuenta que se utilizaron instrumentos cuantitativos (encuesta con escalas medibles), como cualitativos (entrevistas semiestructuradas) para recolectar la información y analizar los datos.

Estrategias metodológicas

A continuación se describen las herramientas de recolección de información que fueron indispensables para la realización de la investigación, iniciando con las fuentes secundarias de información y posteriormente las fuentes donde se obtuvo la información primaria o de relación directa con el caso que se pretende investigar.

Fuentes secundarias de información

En la Tabla 1 se muestran las principales fuentes secundarias de información y se resume el trato, accesibilidad y utilización que se le dio:

Tabla 1. Fuentes secundarias de información utilizadas en el proyecto.

Tipo de Fuente	Tratamiento	Acceso	Utilización
Libros relacionados con la evaluación del impacto, las TIC, la capacitación y el aprendizaje significativo.	Estudio y análisis de las características del sector.	Biblioteca EBSCO, E-libro, Google	Determinar las herramientas para la evaluación de impacto, tipos de variables y características a evaluar.
Consultas de la Intranet de SERVIATIVA CTA.	Búsqueda y recolección de información sobre las técnicas de capacitación.	Intranet SERVIATIVA CTA.	Descripción de las actuales metodologías y TICS utilizadas para la capacitación del personal.
Instructivos para la realización de la labor de aseo.	Estudio y análisis de la información a capacitar y evaluar.	Intranet SERVIATIVA CTA.	Elaboración de encuestas para evaluación de percepción.
Manuales de calidad y de funciones.	Análisis de los aspectos necesarios para prestar el servicio de aseo.	Intranet SERVIATIVA CTA.	Fuente de información necesaria para determinar los requisitos en calidad y eficiencia del servicio.

Fuente: Análisis realizado por los autores de la investigación

Fuentes primarias de información.

Con el objetivo de evaluar el impacto de las actuales TIC utilizadas por SERVIATIVA CTA en la capacitación de su personal operativo, fue necesario recurrir a las siguientes fuentes primarias de información:

Entrevista.

Se realizaron entrevistas semiestructuradas a dos supervisores y a dos auxiliares de aseo con el objetivo de conocer la percepción de las capacitaciones realizadas por la empresa y su utilidad, mediante una serie de preguntas que determinen la percepción con respecto a la utilidad de las capacitaciones en la actividad diaria de los auxiliares de aseo y que conocimiento tienen

sobre la existencia y manejo de las TIC utilizadas por SERVIATIVA CTA en el proceso de capacitación.

Este instrumento permitió conocer la opinión con respecto a las debilidades en competencias específicas del personal y el desempeño de los mismos después de que asisten a una capacitación.

Encuesta.

La siguiente fuente principal de información fue una Encuesta que se utilizó para obtener información sobre la relación entre la capacitación mediante las TIC y el aprendizaje significativo del personal. En esta Encuesta se obtuvo información general de los empleados como género, profesión, estudios, experiencia profesional y en tiempo, que permitió analizar las diferencias entre los empleados encuestados a partir de las variables de género, edad, estudios y experiencia.

Las anteriores técnicas de recolección de información, permitieron tener el insumo necesario para realizar un análisis comparativo de los resultados y observar las características, generalidades de la muestra estudiada y los impactos que la metodología de capacitación mediante el uso de las TIC genera en el aprendizaje significativo de los auxiliares de aseo en SERVIATIVA CTA.

Fases del trabajo.

La realización del proyecto se realizó en tres fases:

1. Descripción de las TIC actuales.
2. Levantamiento de información mediante encuesta y entrevista.
3. Análisis de la información y propuesta de mejoramiento.

En la primera fase, se describe las TIC utilizadas en la actualidad para la capacitación del personal operativo, los manuales e instructivos sobre su labor y funciones del personal de aseo y las características de calidad del servicio.

En la segunda fase, se realiza la encuesta compuesta por 12 preguntas que se aplicó a 2 supervisores y a 20 auxiliares de aseo; además, se realizaron 4 entrevistas para obtener información sobre la percepción de las capacitaciones a 2 auxiliares de aseo y a 2 supervisores.

Finalmente, en la última fase con la información obtenida, se organizó, se tabuló y describió estadísticamente. En esta fase se comparan los datos cualitativos de la percepción de los supervisores y los auxiliares de aseo obtenidos en las entrevistas con el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta.

Los resultados de este análisis permitieron describir las características que deben cumplir las TIC que se utilicen en la capacitación de los auxiliares de aseo en SERVIATIVA CTA con el fin de que aumente su aprendizaje significativo y genere resultados positivos en eficiencia, productividad y calidad del servicio.

Población y muestra

La población que se estudió en este proyecto fue principalmente el cargo más representativo en cantidad de personas que lo ocupan y su importancia en la empresa, en este caso, las Auxiliares de Aseo. Del grupo de auxiliares de aseo se obtuvo una muestra representativa de 20 auxiliares de aseo teniendo en cuenta que es una población finita aproximada de 100 auxiliares, lo que equivale a un margen de error de aproximadamente el 20%, con un nivel de confianza del 95%. Además, se contó con la información de 2 supervisores de área que permitieron corroborar las respuestas de los auxiliares de aseo.

Esta muestra se obtuvo mediante el método aleatorio estratificado, el cual es conveniente para garantizar que todas las categorías poblacionales estén representadas, es decir, que se cuente con auxiliares de aseo de diferentes rangos de edad y niveles de educación.

Categorías de análisis

Con base en los objetivos y el marco teórico de esta investigación, se lograron identificar tres categorías de análisis:

El uso de las TIC en las capacitaciones: Determina la importancia actual del uso de las TIC en las capacitaciones, sus beneficios y características

La evaluación de las capacitaciones: Expone el proceso de capacitación y la importancia de la evaluación para mejorar los resultados de la misma.

El aprendizaje significativo: Establece las características esenciales del aprendizaje significativo y su importancia en el ámbito laboral.

Cronograma

Para la ejecución del presente proyecto se realizaron las actividades que se observan en la figura 1:

Figura 1. Cronograma de la Investigación



Fuente: Autores del proyecto

Se puede observar que el tiempo total utilizado para la realización de la investigación fue de 10 semanas aproximadamente, con una disponibilidad de 8 horas al día, sin embargo y teniendo en cuenta que no se tuvo esta disponibilidad de tiempo para el desarrollo de esta investigación aumento a 20 semanas.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

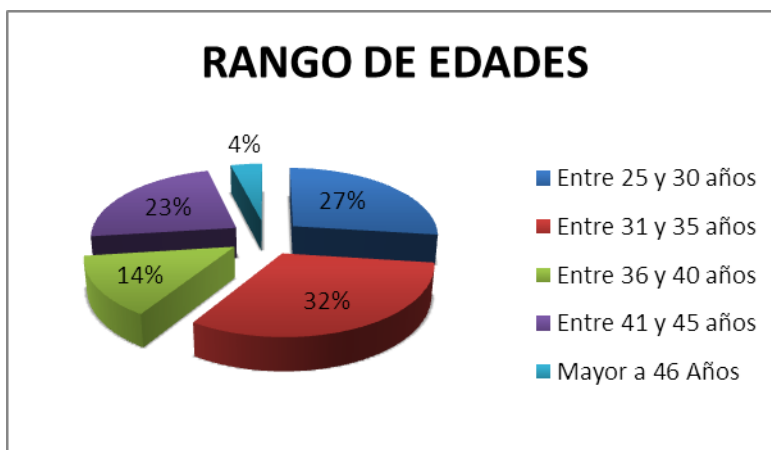
A continuación se describen los resultados obtenidos de las distintas técnicas e instrumentos utilizados durante la investigación para recopilar los datos, para esta labor se tabularon los resultados de la encuesta realizada a las 20 auxiliares de aseo y a los 2 supervisores, y se describieron las entrevistas realizadas a 2 auxiliares de aseo y a 2 supervisores. Las encuestas realizadas se pueden consultar en el Anexo 1 y la transcripción de las entrevistas en el Anexo 2.

Descripción Demográfica de las Auxiliares de Aseo

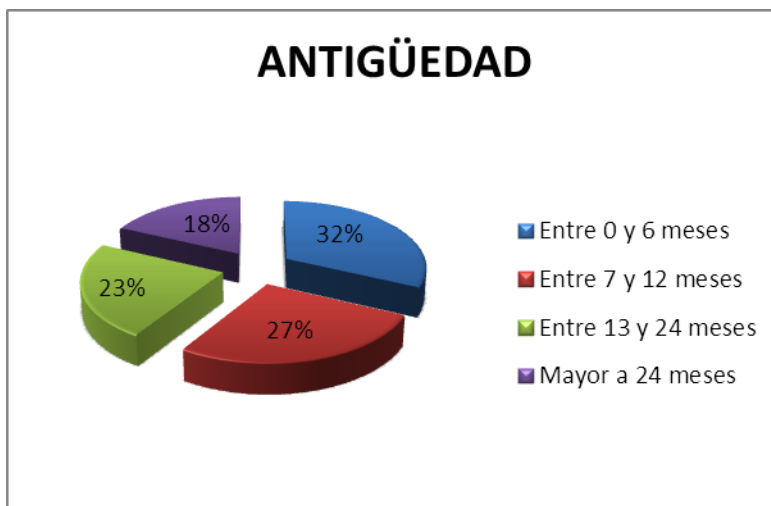
Para describir el perfil demográfico de las auxiliares de aseo, se caracterizaron los encuestados por su sexo, edad, tiempo de antigüedad en la empresa y servicio en el que trabaja dentro de las clínicas.

Con respecto al género se puede observar la preponderancia del sexo femenino en el cargo de auxiliar de aseo, representado por el 100% de las Auxiliares de Aseo de la muestra realizada con solo un Supervisor masculino de 2 encuestados.

Con relación a la característica de la Edad, se puede observar que el 32% de los encuestados están en el rango de edad entre 31 y 35 años, seguido por el 27% entre 25 y 30 años, luego un 23% entre 41 y 45 años y un 14% entre 36 a 40 años.

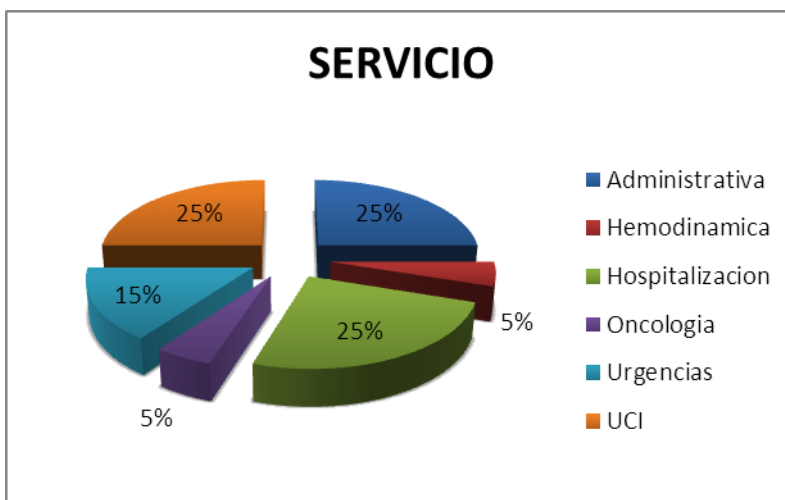


También, se encontró que el 32% de los auxiliares de aseo cuentan con menos de 6 meses en el cargo, el 27% tiene de 7 a 12 meses de antigüedad, el 23% ha laborado desde hace más de 1 año y menos de 2 años y el 18% tiene una antigüedad de más de 2 años, como se observa en la siguiente gráfica.



Se evidencia de manera general que en el cargo de Auxiliares de Aseo, la mayoría del personal es nuevo, lo que puede sugerir que existe un indicador alto de rotación que puede obligar a la empresa a mantener un proceso de capacitación constante.

Finalmente, se encontró que el 25% de las auxiliares de aseo trabaja en áreas administrativas, otro 25% en Uci y otro 25% en Hospitalización, mientras que el 15% trabaja en el servicio de Urgencias y el 10% en las áreas de Oncología y Hemodinámica.



Resultados de la encuesta

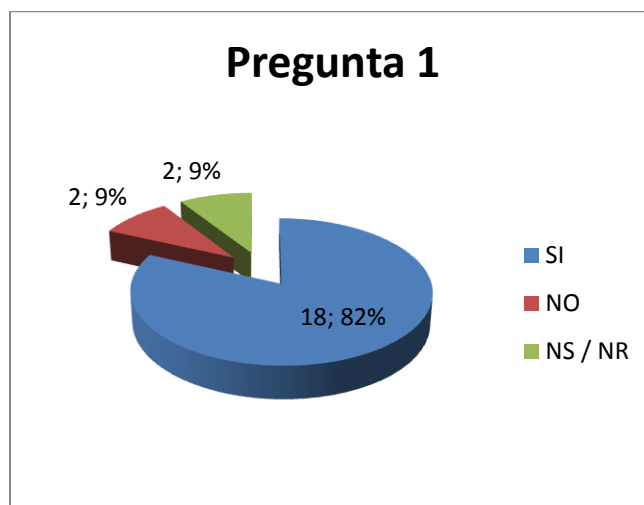
La encuesta se estructuro en tres partes de acuerdo con las categorías de análisis establecidas en los objetivos y el marco teórico de esta investigación: El uso de las TIC en las capacitaciones, la evaluación de las capacitaciones y el aprendizaje significativo. La encuesta se compone de 12 preguntas, las primeras 3 preguntas corresponden a la primer categoría, las 4 preguntas siguientes corresponden a la segunda categoría y finalmente, las 5 últimas preguntas corresponden a la tercer categoría.

A continuación se describen los resultados de la encuesta para cada una de las categorías de análisis:

Categoría 1. El uso de las TIC en las capacitaciones.

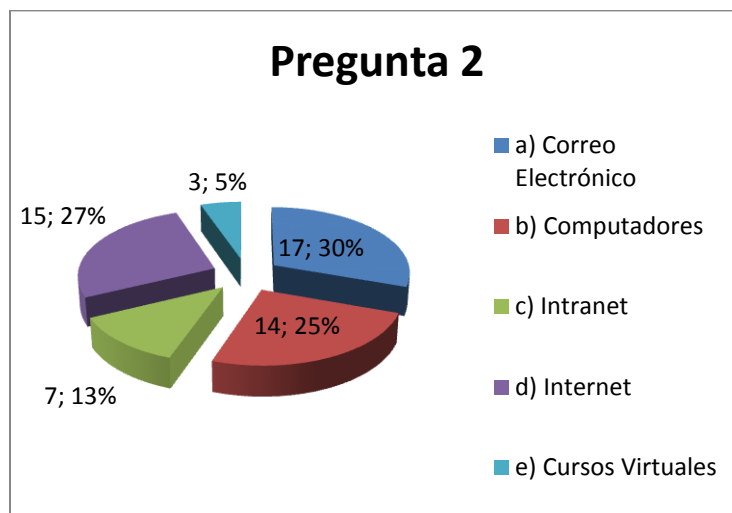
Determina la importancia actual del uso de las TIC en las capacitaciones, sus beneficios y características, las siguientes fueron las preguntas que se tuvieron en cuenta para el análisis de esta categoría.

Pregunta 1. ¿Sabe usted que son las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC)?



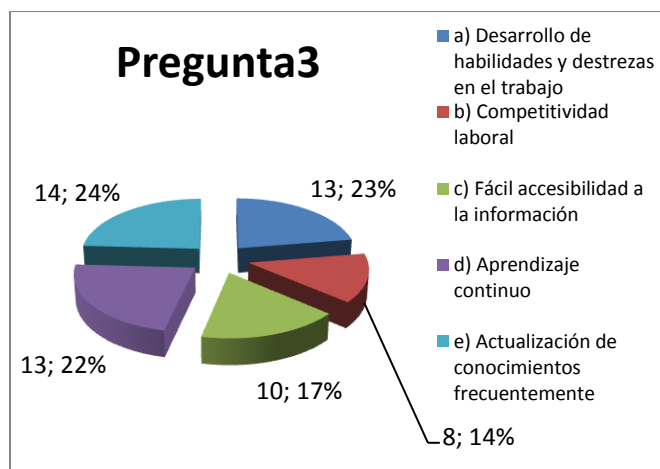
El 82% de las personas a las que se les aplico la encuesta tienen claro a que hace referencia las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC), sin embargo existe una población del 9% que no sabe que son las TIC, lo que indica que es necesario dar a conocer a los trabajadores de SERVIATIVA CTA la importancia de las TIC, ya que a través del uso de las mismas ellos reciben información de interés de la organización.

Pregunta 2. ¿Cuáles de las siguientes herramientas que hacen parte de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) conoce o ha utilizado?



La herramienta que obtuvo el mayor porcentaje con respecto a uso y conocimiento de las personas a las que se les aplicó la encuesta fue correo electrónico con un 30%, Internet con un 27%, el 25% conoce los computadores, un 13% usa la intranet y tan solo un 5% los cursos virtuales, por lo anterior podemos inferir que no existe en SERVIATIVA CTA, una cultura de uso de estas herramientas y tampoco su aprovechamiento en los procesos de capacitación ya que si miramos los resultados como el uso de la intranet, los cursos virtuales fueron los que obtuvieron menor porcentaje.

Pregunta 3. ¿Cuáles de los siguientes beneficios de la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) considera usted impactan en el Proceso de Capacitación?



Teniendo en cuenta los aspectos que se consideraron como beneficios dentro de un programa de capacitación, para la formulación de esta pregunta; las personas consideran que las que más impactan un proceso de capacitación son: en primer lugar con un 24% la Actualización de conocimientos frecuente, en segundo lugar el 23% al desarrollo de habilidades y destrezas en el trabajo, y en tercer lugar el 22% para el aprendizaje continuo, por lo anterior estas tres respuestas están un rango de porcentaje similar. La fácil accesibilidad de la información y la competitividad laboral, con un 17% y un 14% respectivamente. Podemos observar que no hay un enfoque hacia la competitividad de la organización ni al ser competitivo en lo individual factor importante para el mejoramiento de la calidad de vida.

Categoría 2. La evaluación de las capacitaciones.

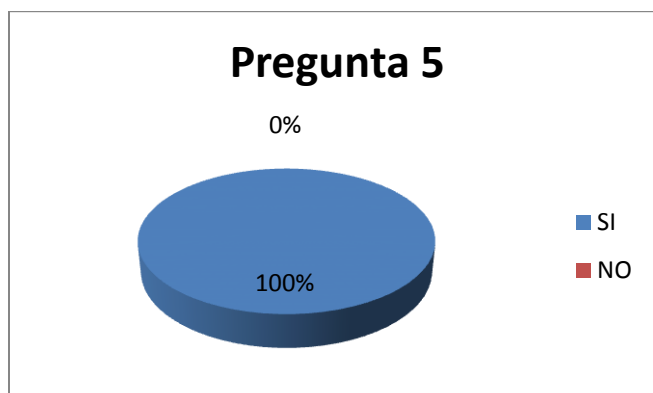
Expone el proceso de capacitación y la importancia de la evaluación para mejorar los resultados de la misma. Las siguientes fueron las preguntas que se tuvieron en cuenta para el análisis de esta categoría.

Pregunta 4. ¿Considera usted que las capacitaciones contribuyen a mejorar el desempeño de los trabajadores?



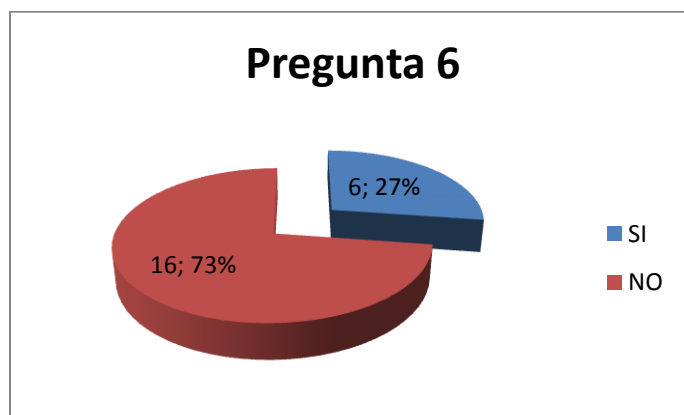
El 100% de los trabajadores a los que se les aplicó la encuesta coinciden en que las capacitaciones SI contribuyen al mejoramiento de su desempeño, de lo anterior podemos deducir que le dan gran importancia al hecho de estar actualizados y en continuo aprendizaje con el fin de desempeñarse cada vez mejor.

Pregunta 5. ¿La capacitación facilita su desempeño en el puesto de trabajo?



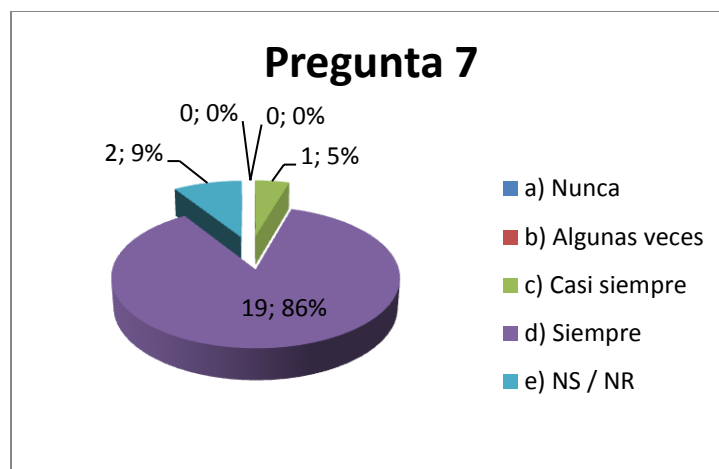
El 100% de los trabajadores a los que se les aplicó la encuesta consideran que cuando son capacitados se les facilita desempeñar sus actividades es decir que se puede evidenciar el nivel de aprendizaje significativo con el que cuenta cada persona.

Pregunta 6. ¿El tiempo empleado para las capacitaciones es el adecuado?



Un 73% de las personas a las que se les aplicó la encuesta consideran que el tiempo que dedican al desarrollo de las capacitaciones, no es suficiente para lograr un aprendizaje de manera efectiva y que pueda ser aprovechado tanto para beneficio de cada uno como de la empresa.

Pregunta 7. ¿Cree usted que las capacitaciones le aportan nuevos conocimientos?

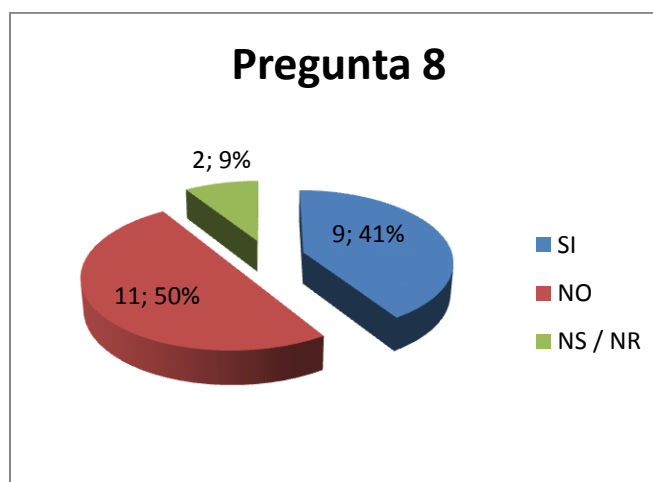


El 86% de las Personas a las que se les aplico la encuesta consideran que las capacitaciones siempre aportan nuevos conocimientos por lo anterior deducimos que si están de acuerdo en que se impartan capacitaciones, el 5% considera que no siempre se adquieren nuevos conocimientos y el 9% no responden a la pregunta.

Categoría 3. El aprendizaje significativo.

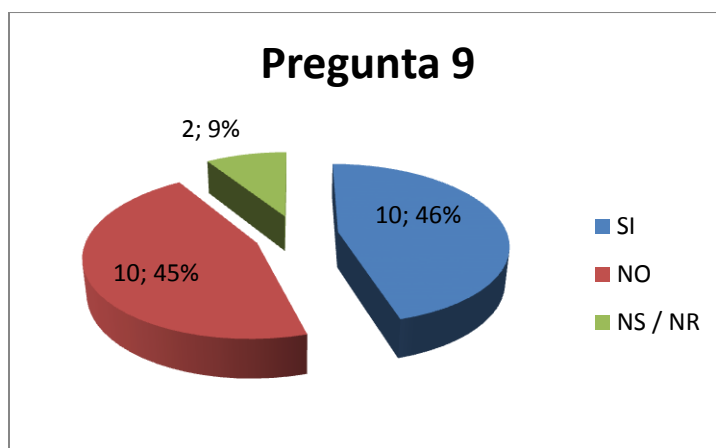
Establece las características esenciales del aprendizaje significativo y su importancia en el ámbito laboral. Las siguientes fueron las preguntas que se tuvieron en cuenta para el análisis de esta categoría

Pregunta 8. ¿Sus expectativas de aprendizaje se han cumplido en el proceso de capacitación?



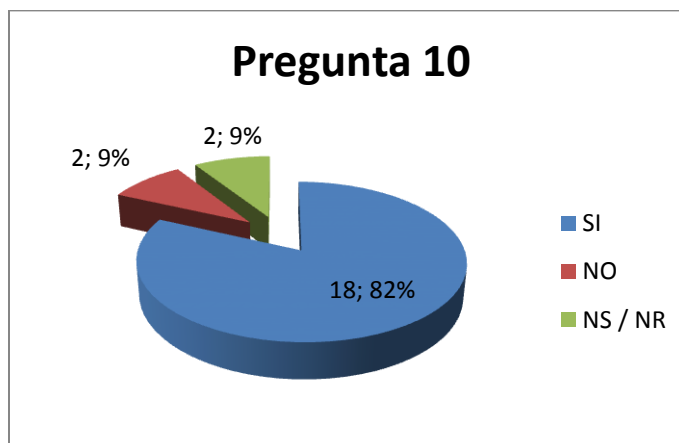
El 50% de los trabajadores a los que se les aplicó la encuesta confirman que sus expectativas de aprendizaje NO se han cumplido en los actuales procesos de capacitación que se imparten en SERVIATIVA CTA lo que nos lleva a considerar la viabilidad de poder cambiar o mejorar estos procesos con el fin de que los trabajadores si cumplan sus expectativas, se sientan a gusto, adicionalmente se pueda evaluar el aprendizaje significativo que han adquirido después de cada capacitación.

Pregunta 9. ¿Sabía usted realizar sus funciones antes de asistir a las capacitaciones?



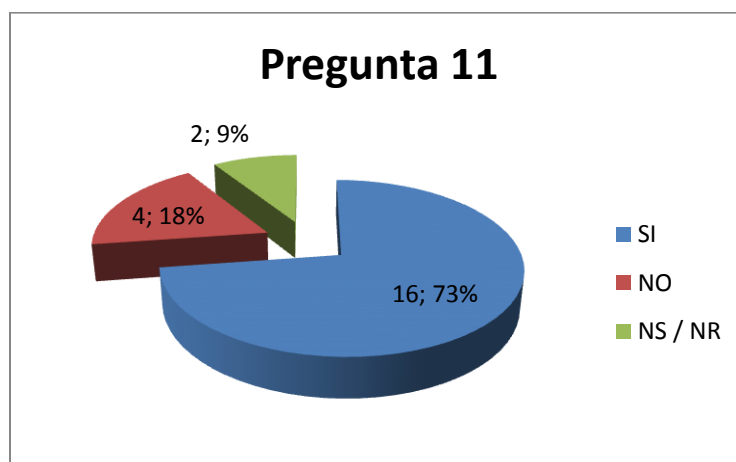
En esta pregunta podemos observar que hay similitud en las respuestas ya que el 46% de trabajadores nos indican que sabían realizar las actividades antes de asistir a las capacitaciones y el 45% no sabía, lo anterior puede estar determinado por diferentes variables como la antigüedad en la empresa o la experiencia en otras y como la capacitación que se da es relativamente nueva en el momento que se dictó las personas con antigüedad o experiencia lo sabían y las otras no, por esta razón es importante determinar qué tipo de capacitación debe impartirse a los diferentes tipos de empleados. El 9% restante no responde a la pregunta.

Pregunta 10. ¿Lo aprendido en las capacitaciones ha generado cambios en su comportamiento y desempeño laboral?



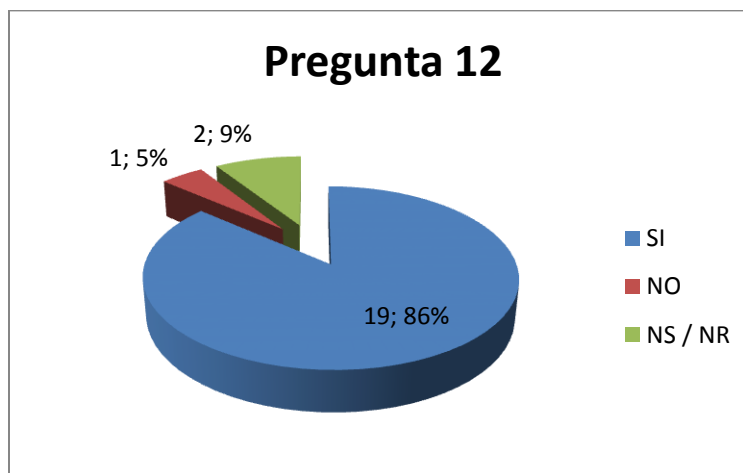
El 82% de las personas a las que se le aplicó la encuesta indican que si se ha generado cambios en su comportamiento y desempeño laboral teniendo en cuenta lo que han aprendido en las capacitaciones, esto quiere decir que si hay efectividad en el proceso de capacitación pero no en su totalidad es decir que debe existir alguna causa que no permita a las demás personas percibir estos cambios en su comportamiento y desempeño o que existe alguna causa en las capacitaciones que no logre esto en todos los trabajadores.

Pregunta 11. ¿Considera que debe reforzar lo aprendido en las capacitaciones?



El 73% de las personas a las que se les aplicó la encuesta consideran que es necesario reforzar lo aprendido en dichas capacitaciones, lo que indica que no son suficientes los procesos de capacitación actuales, y podrían requerir de una mejora o reestructuración de los mismos.

Pregunta 12. ¿A usted se le facilita aplicar lo aprendido en las capacitaciones en sus actividades diarias de trabajo?



El 86% de las personas a las que se les aplicó la encuesta y que han tenido un proceso de capacitación en SERVIATIVA CTA coinciden en que sí se ha tenido un aprendizaje significativo en lo enseñado ya que sus actividades las realizan de una manera más fácil; sin embargo el aprendizaje significativo no ha sido en todos los trabajadores, situación que podría ser analizada con el fin de tomar decisiones de mejora o cambio en cuanto al proceso de capacitación actual.

Finalmente, los resultados anteriores fueron comparados con las respuestas obtenidas en las entrevistas que se describen a continuación y que permitió posteriormente encontrar la correlación directa entre las variables de la encuesta y las respuestas de los entrevistados, lo que sirvió de insumo para realizar los análisis respectivos en la discusión final de la investigación.

Resultados de las Entrevistas

Al igual que la encuesta, la entrevista se estructuró en las tres categorías de análisis de la investigación, la cual se compuso de 5 preguntas, la primera pregunta abarcó la categoría del uso de las TIC en las capacitaciones, las dos preguntas siguientes contemplaron la categoría sobre la evaluación en las capacitaciones y finalmente, las últimas dos preguntas corresponden a la categoría sobre el aprendizaje significativo de las capacitaciones.

De algunas respuestas sobre las preguntas principales contestadas por los entrevistados surgieron varias contra preguntas que fortalecieron o aclararon la respuesta inicial del entrevistado y permitieron realizar un análisis más detallado sobre cada una de las categorías.

A continuación, se expone el análisis general por categorías:

Uso de las TIC en las capacitaciones

En esta categoría observamos que tanto los supervisores como la mayoría de las Auxiliares de aseo conocen y utilizan las TIC, pero su uso no es la prioridad en las capacitaciones que actualmente realiza SERVIACTIVA CTA; adicionalmente como se evidencia en algunas de las respuestas de los entrevistados, tienen una baja disponibilidad de recursos tecnológicos que les permitan mejorar los procesos de capacitación.

Es de aclarar que ellos reconocen la importancia del uso de las TIC y sus herramientas ya que ayudan para que la información llegue de manera más efectiva.

Evaluación de las capacitaciones

Aunque en general los entrevistados consideran que las capacitaciones no solo les aportan nuevos conocimientos, sino que les fortalecen sus competencias tanto en el ámbito laboral como en el desarrollo personal, coinciden en que el tiempo dedicado a las mismas no es suficiente, así como la falta de espacios adecuados.

Se evidencia también que se maneja una capacitación general que no es compatible con las actividades que realiza el Auxiliar y a su vez con las expectativas del mismo, por lo tanto es importante que se determine los contenidos de acuerdo con su área, tarea y expectativa.

Aprendizaje significativo

En cuanto a la categoría sobre aprendizaje significativo y teniendo en cuenta los resultados de las entrevistas, podemos determinar que aunque las capacitaciones han ayudado a mejorar el desempeño de los trabajadores, no cumplen con sus expectativas de aprendizaje ya que consideran que si a la capacitación se le adicionan mecanismos prácticos (didácticos) la probabilidad de incrementar el aprendizaje es mayor, es decir que las capacitaciones que

actualmente existen aunque son efectivas no son pertinentes y adicionalmente debe ser oportunas.

DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación fue evaluar la relación entre las tecnologías de información y comunicación (TIC) utilizadas en la capacitación técnica en la empresa SERVIATIVA CTA y la percepción del personal de aseo en su aprendizaje significativo. La evaluación se realizó utilizando herramientas estadísticas como la encuesta y la entrevista, bajo modelos teóricos de autores como Ballard, Chiavenato, García, Abdala, Artús.

Los datos recopilados en la encuesta y la entrevista permitieron realizar la siguiente discusión sobre los hallazgos más sobresalientes teniendo en cuenta modelos teóricos de los autores utilizados como referencia. La discusión de los hallazgos se realizó teniendo en cuenta las tres categorías de análisis de la investigación; el uso de las TIC en las capacitaciones, la evaluación de las capacitaciones y el aprendizaje significativo.

Discusión sobre el uso de las TIC en las capacitaciones

En cuanto a la primera categoría de análisis, se discute si el uso de las tecnologías de la información y la comunicación son importantes en las capacitaciones, cuáles son sus beneficios y sus características principales.

En gran medida, los resultados sobre el uso de las TIC demostró que la mayoría de las auxiliares de aseo, las conoce y las utiliza (82% de los encuestados) aunque aún no tienen contacto continuo con las TIC utilizadas en la actualidad como medio de enseñanza (solo el 3.5% de los encuestados utiliza los cursos virtuales), la mayoría conoce sus beneficios y le dan importancia porque les permite principalmente actualizar sus conocimientos, desarrollar sus habilidades y destrezas, y mantener un aprendizaje continuo (23% en promedio en los tres beneficios).

Así mismo, teniendo en cuenta la solicitud realizada por una de las auxiliares de aseo entrevistadas de “que con gráficos, videos y todo eso nos digan cómo se hace una desinfección, como es una terminal, como se limpia un cuadro, como se limpia una pared”, se demuestra que aunque no conocen en teoría que elementos hacen parte de las TIC, reconocen los medios de información y comunicación que se pueden utilizar para mejorar las capacitaciones recibidas, lo que según Ballard (2001), los beneficios de las TIC se reflejan cuando las personas pueden encontrar fácilmente lo que desean consultar y obtener información, servicios cómo, dónde y cuándo lo desean.

Finalmente, aunque la percepción de los entrevistados es que faltan más herramientas tecnológicas de capacitación, como acceso al computador y la internet, todos afirman que las tecnologías de la información y la comunicación son importantes para realizar las capacitaciones aunque no se cuente con la mejor infraestructura; como afirma uno de los supervisores entrevistados: “la tecnología disponible para las capacitaciones es una manera de innovar y hacer que la información llegue de una manera más efectiva a las niñas, por eso hay que buscar cada día más tecnologías”.

Discusión de la evaluación de las capacitaciones

En cuanto a la segunda categoría de análisis, se discute sobre el proceso de capacitación que realiza en SERVIATIVA CTA para los auxiliares de aseo y la importancia de realizar evaluaciones de este proceso para mejorar sus resultados.

Como dato sobresaliente en cuanto a los hallazgos sobre la importancia de la capacitación, se observó que el 100% de los auxiliares señaló que las capacitaciones contribuyen a mejorar el desempeño de los trabajadores y facilita su desempeño en el puesto de trabajo, sin embargo, solo el 6.27% indicó que el tiempo empleado para las capacitaciones es el adecuado. Esto evidencia que aunque los contenidos aportan conocimientos claves para el trabajador y su labor, los programas de capacitación no se están estructurando adecuadamente para que se disponga de un tiempo adecuado para su ejecución.

Según uno de los supervisores entrevistados, al “inicio son dos días, pero son como ocho temas porque ven calidad, ambiental, químicos, limpieza, qué es SERVIATIVA CTA, salud

ocupacional, ocho temas ven, entonces también creo que en dos días y ocho temas, ¡Es poco tiempo!, y se pueden confundir", según Chiavenato (2009), un buen programa de capacitación requiere de un plan que incluya entre otras el tiempo disponible, el lugar donde se efectuara la capacitación, la prioridad de la capacitación, horario u ocasión propicia y los controles que se realizaran para detectar en los resultados que demanden ajustes y modificaciones al programa a efecto de mejorar su eficacia.

En este caso, los resultados de la capacitación se ven limitados por el tiempo dedicado a dictar las capacitaciones, se estructuran los temas pero no se calcula el tiempo necesario para dictarlos y sobre todo para que las personas los comprendan, restándole efectividad a la claridad de la exposición del material por el manejo inadecuado del tiempo.

También en este punto, se resalta que el 86% de los auxiliares de aseo consideran que todas las capacitaciones le aportan nuevos conocimientos, lo que expresa un alto nivel de conformidad sobre los temas y el contenido de estas capacitaciones, como lo expresa una de las auxiliares de aseo entrevistada "En las capacitaciones es donde yo he adquirido la experiencia, para yo sola poder estar en un piso y que no haya tenido problemas en todo este tiempo", esto evidencia el nivel de conformidad sobre los conocimientos adquiridos.

Sin embargo, la distribución del tiempo no es suficiente para el nivel de complejidad de las capacitaciones donde se encuentran diferentes condiciones académicas de las auxiliares de aseo, como lo indica uno de los supervisores entrevistados "hay que buscar la forma de que la capacitación le llegue a todos, porque vamos a tener una niña que maneja muy bien su internet y otra que no maneja internet, que escasamente sabe leer y escribir"; por esta razón, es necesario crear estrategias que promuevan la comunicación con las auxiliares que no saben leer o escribir y mantener a estas personas motivadas en el proceso de capacitación.

Según García (2011), los contenidos de un plan o programa de capacitación deben tener en cuenta a quién va dirigido, que deficiencias se va a corregir, que habilidades se van a desarrollar, etc. incluyendo además, las técnicas didácticas o de instrucción para los adultos. En este caso, es necesario tener en cuenta las técnicas necesarias para personas adultas con dificultades para leer y escribir.

Discusión sobre el aprendizaje significativo

Finalmente, la tercer y última categoría de análisis de esta investigación busca establecer las características esenciales del aprendizaje significativo y su importancia en el ámbito laboral.

En este caso, se observó que solo el 9.41% de los encuestados respondieron que sus expectativas de aprendizaje se cumplieron en el proceso de capacitación, sin embargo, en las preguntas de si consideraba que las capacitaciones contribuían a mejorar el desempeño de los trabajadores y facilitar su desempeño en el puesto de trabajo, el 100% contestaron que sí.

Lo anterior evidencia que las capacitaciones realizadas a las auxiliares de aseo según Abdala (2004) son eficaces pero no son pertinentes, esto teniendo en cuenta que se cumplen con los objetivos de transmitir los conceptos en un tiempo determinado con los recursos disponibles, pero el grado de satisfacción de las necesidades específicas de los auxiliares de aseo no es el adecuado.

Con respecto a este tema, una de las auxiliares de aseo afirma que "en el caso de las capacitaciones, yo aplico todo, aquí el jefe nos explica cómo debemos realizar las labores después de cada capacitación pero sería bueno adquirir más capacitación porque así podríamos perfeccionar más el trabajo en el área", esto explica por qué las respuestas positivas sobre la contribución de las capacitaciones y el desempeño en el trabajo, y el por qué no se relacionan con las respuestas sobre las expectativas de aprendizaje de la capacitación.

Según Artús (2010), toda acción de capacitación al interior de las organizaciones debe plantear siempre los objetivos de aprendizaje comunes a todo el grupo de participantes y evaluar cuánto se enseña y se aprende, de lo contrario se estará haciendo cualquier cosa menos formar personas.

En conclusión, el proceso de capacitación cumple con las necesidades de la empresa pero al parecer no se contemplan las expectativas de aprendizaje de los auxiliares de aseo, lo que se evidencia en las respuestas de la encuesta cuando el 82% de las personas responde que las

capacitaciones han generado cambios en su comportamiento y desempeño laboral y el 73% de los encuestados consideraron que es necesario reforzar lo aprendido en dichas capacitaciones.

Discusión sobre la relación entre las TIC y la percepción en el aprendizaje significativo

Teniendo en cuenta las discusiones realizadas sobre el uso de las TIC en las capacitaciones, la evaluación de las capacitaciones y el aprendizaje significativo, se puede inferir que la percepción de los auxiliares de aseo, es que las tecnologías de la información y la comunicación facilitan la realización de las capacitaciones y con su uso adecuado tienen un impacto directo en su aprendizaje significativo, sin embargo, como el contenido de la capacitación es diseñado para cumplir con las necesidades de la empresa pero no con las expectativas de los auxiliares de aseo, los conocimientos obtenidos por estos auxiliares no son estables en el tiempo, debido a que no se afianzan con sus conocimiento previo, lo que conllevan a que se requiriera nuevamente un refuerzo de lo que se explicó en dichas capacitaciones.

Según Ausubel (1963), el aprendizaje significativo es el proceso a través del cual una nueva información se relaciona de manera no arbitraria con el conocimiento ya existente en el aprendiz, teniendo en cuenta que este conocimiento previo sirve de matriz ideacional y organizativo para la incorporación, comprensión y fijación de nuevos conocimientos cuando éstos se anclan en conocimientos específicamente relevantes y preexistentes en los aprendices, es decir, que nuevas ideas, conceptos, proposiciones, pueden aprenderse significativamente y retenerse en el tiempo en la medida en que otras ideas, conceptos, proposiciones, específicamente relevantes e inclusivos estén adecuadamente claros y disponibles en la estructura cognitiva del sujeto y funcionen como puntos de anclaje a los primeros.

En este sentido, aunque el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación tienen para los auxiliares de aseo una relación directa con su aprendizaje significativo, si los contenidos de las capacitaciones no contemplan sus expectativas y sus conocimientos previos, el uso de las TIC en las capacitaciones técnicas de los auxiliares de aseo en SERVIATIVA CTA no tendrá mayor impacto en el aprendizaje significativo que se refleje en la calidad y productividad en su labor.

CONCLUSIONES

1. Una de las principales características que se evidenció en esta investigación de las Tecnologías de la información y la Comunicación (TIC) utilizadas actualmente por la empresa SERVIATIVA CTA en el proceso de capacitación de las Auxiliares de Aseo es que no son utilizadas por el 100% de su personal y menos para el proceso de capacitación, así mismo se evidenció, que no se cuenta en todas las áreas de trabajo de este personal de equipos tecnológicos y áreas adecuadas que le permitan al supervisor dictar una capacitación efectiva.
2. Existe una página de Internet y la Intranet de SERVIATIVA CTA. disponible para los procesos de capacitación de la entidad, que permite al usuario descargar contenido, presentar evaluaciones y conocer la retroalimentación de sus pruebas, sin embargo, por la falta de computadores destinados únicamente para los procesos de capacitación y la disposición de las auxiliares de aseo en sus hogares, no se utiliza frecuentemente. Para cualquier consulta, el Supervisor es quien se encarga de descargar el material y transmitirlo a sus subordinadas, perdiendo tiempo, esfuerzo y generando sobre costos que se podrían evitar si cada auxiliar de aseo consultara y se evaluara directamente desde la página.
3. La única relación directa entre las TIC actuales utilizadas por SERVIATIVA CTA. en el proceso de capacitación y los conocimientos adquiridos aplicados en las actividades laborales de las auxiliares de aseo es el supervisor directo de dichas auxiliares, debido a que el tipo de labor, las condiciones sociales y familiares de dicho personal, no han facilitado la interacción directa con las TIC, es el supervisor el que se encarga de

transmitir el conocimiento directamente a las auxiliares de aseo, haciendo uso o no, de las TIC disponibles.

4. Teniendo en cuenta que en el resultado de las encuestas y de las entrevistas se encontró la falta de un programa de capacitación anual, se hace necesario mejorar los programas de capacitación de acuerdo con las condiciones de las auxiliares de aseo y su disponibilidad de tiempo para asistir a estos procesos. Así mismo la falta de contenido práctico (ejemplos, proyección de formatos, videos, módulos de interacción con el usuario) impide que las capacitaciones tengan un mayor impacto en el aprendizaje significativo, debido a que estas ayudas audiovisuales mejorarían en gran medida la comprensión de las enseñanzas impartidas, y le permitirían al auxiliar tener un contacto directo con los documentos y situaciones actuales antes de enfrentarse a ellas y así incidir positivamente en la calidad del servicio.
5. En SERVIATIVA CTA el uso de las TIC no sólo se concibe como el uso del computador, de sus aplicaciones, del material prediseñado que se encuentra en las plataforma o el uso de tecnología de punta, sino que se entiende como aquellas herramientas, recursos o ayudas audiovisuales que les permiten desenvolverse de forma creativa en las capacitaciones y, les que facilitan y optimizan el trabajo en cada una de las actividades del supervisor.
6. El impacto de las TIC actuales utilizadas por SERVIATIVA CTA. para la capacitación de su personal operativo se evaluó teniendo en cuenta los resultados de la encuesta que correlacionaban directamente con los de la entrevista para evitar contradicciones y se evaluaron bajo los criterios de Kirkpatrick (1976) y Abdala (2004), obteniendo una visión negativa sobre los criterios de reacción, adecuación y eficiencia.
7. En el resultado de los criterios de evaluación del impacto de las TIC en las capacitaciones, el peor criterio fue el de la adecuación, debido a percepciones de baja disponibilidad de recursos tecnológicos para el acceso de los auxiliares de aseo al

conocimiento y a la experiencia de otros, a los inadecuados espacios para las capacitaciones y al poco tiempo dispuesto para estas capacitaciones.

8. Otro criterio evaluado en donde el resultado no fue positivo, fue el del criterio de eficiencia, debido a la percepción de los supervisores sobre la poca continuidad de las capacitaciones y la falta de retroalimentación o de refuerzo de los conocimientos, igualmente, las auxiliares de aseo perciben que las herramientas tecnológicas que se utilizan para las capacitaciones no son necesarias y que se pueden hacer lo mismo de forma verbal o personalmente en el área de trabajo, que estas herramientas no aportan nada innovador.
9. El criterio de reacción fue uno de los pocos criterios que tuvieron como resultado una calificación aceptable, teniendo en cuenta que en las respuestas de la entrevista y de la encuesta se evidencio una percepción y actitud positiva sobre los conocimientos adquiridos en las capacitaciones, finalmente, este personal afirmó que todo lo que se explicó en las capacitaciones, lo aplicaron en su trabajo.
10. En cuanto la categoría de análisis sobre la importancia del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las capacitaciones, se encontró que la mayoría de las auxiliares de aseo, las conoce, las utilizan, conocen sus beneficios y su importancia para mejorar las capacitaciones recibidas porque pueden consultar y obtener información y servicios cómo, dónde y cuándo lo desean.
11. En cuanto a la categoría de análisis sobre la evaluación del proceso de capacitación que realiza en SERVIATIVA CTA. para los auxiliares de aseo se encontró que los contenidos aportan conocimientos claves para el trabajador y su labor, con un alto nivel de conformidad sobre los temas, aunque los programas de capacitación no se están estructurando adecuadamente para que se disponga de un tiempo adecuado para su ejecución y no se tienen en cuenta las condiciones académicas de las auxiliares de aseo.

12. Finalmente, la última categoría de análisis sobre el aprendizaje significativo se observó que son eficaces por que cumplen con los objetivos de transmitir los conceptos en un tiempo determinado con los recursos disponibles, pero no son pertinentes, porque el grado de satisfacción de las necesidades específicas de los auxiliares de aseo no es el que esperan, es decir, las expectativas de aprendizaje de los auxiliares de aseo no se cumple y un gran porcentaje considera que es necesario reforzar lo aprendido en las capacitaciones.

RECOMENDACIONES

Los resultados de este análisis permitieron describir las características que deben cumplir las TIC que se utilicen en la capacitación de los auxiliares de aseo en SERVIATIVA CTA. que aumente su aprendizaje significativo y genere resultados positivos en eficiencia, productividad y calidad del servicio y que se señalan a continuación:

1. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y las conclusiones a las que se llegó en esta investigación, no solo se requiere de una mejor herramienta tecnológica, se necesita establecer un plan de capacitación que garanticen los recursos, la distribución del tiempo y la continuidad de las capacitaciones con su respectiva retroalimentación, por lo tanto se recomienda seguir alguno de los modelos teóricos sugeridos en el trabajo para el diseño del plan de capacitación.
2. La herramienta tecnológica que se recomienda desarrollar para el proceso de capacitación, debe permitir el acceso a los empleados desde cualquier lugar y tiempo para que ellos estudien y practiquen de manera autónoma, para de esta manera optimizar tiempos y costos para SERVIATIVA CTA.
3. Los contenidos de la herramienta tecnológica que diseñen para los auxiliares de aseo de SERVIATIVA CTA. deben basarse en las actividades diarias exigidas por el cargo con ejemplos prácticos mediante videos, juegos, imágenes animadas, fotos y que les permita descargar contenido en PDF de las normas e instrucciones de sus labores, esto fortalecerá las competencias de las auxiliares de aseo para el trabajo en la empresa, en general, se deben promover todos los medios activos de participación que le permitan a las auxiliares de aseo la toma de decisiones en casos reales antes de que se encuentren con ellos en el día a día.

4. Se recomienda crear un programa de crecimiento profesional mediante el uso de certificados por cada curso o estudio realizado en las capacitaciones, que sirva como incentivo para el esfuerzo que deben hacer Auxiliares de Aseo fuera de sus labores para capacitarse, un programa de ascensos o recompensas motivaría a las auxiliares de aseo a capacitarse y llevar a la práctica o la vida real todo lo que aprendieron en dicha capacitación.
5. Se recomienda utilizar mecanismos de aprendizaje con contenidos didácticos para las personas con condiciones académicas especiales de escritura y lectura, para lo cual se debe realizar de ante mano una evaluación diagnóstica que permita obtener la información sobre los saberes previos y condiciones académicas de las Auxiliares de Aseo para que estas condiciones no impacten negativamente en las competencias que se deben desarrollar para el trabajo.
6. La herramienta tecnológica debe incluir las evaluaciones de conocimientos y de desempeño con el propósito de establecer las necesidades de capacitaciones futuras y que permita guardar un historial de cada Auxiliar de Aseo para los procesos de promoción que se recomiendan utilizar para motivar la auto-capacitación de estas auxiliares.

ANEXOS

A continuación, se expone en las siguientes tablas las respuestas más relevantes de la entrevista realizada a cada uno de los entrevistados, examinándolas por sus categorías de análisis:

Entrevista 1. Cargo de Supervisor

Categoría	Fragmentos	Análisis
1. El uso de las TIC en las Capacitaciones	"Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que se utilizan en SERVIATIVA CTA para capacitar son: Capacitaciones visuales con video beam, diapositivas, encuestas que se hacen para mirar la necesidad de lo que hay que reforzar".	Cabe destacar que las TIC no sólo se concibe como el uso del computador y sus diferentes aplicaciones, sino también como aquellas herramientas que facilitan y optimizan el trabajo en cada una de las actividades de capacitación, según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (2000), las TIC facilitan la comunicación entre las personas y la toma de decisiones en las organizaciones
	"Se tiene montada una capacitación para el personal nuevo que ingresa, por medio de materiales como lo que te decía antes, que ya están prediseñadas, y les sirve a las diferentes aéreas que hacen uso de estas presentaciones".	Esta afirmación sugiere que existe material prediseñado de capacitación para desarrollar competencias estandarizadas transversales para todo el personal, que puede ser utilizado por cualquier área de la empresa para la inducción del personal, según Ballard (2001) las TIC le permite a las personas encontrar fácilmente lo que deseen consultar cómo, dónde y cuándo se desea.
	"Porque es una manera de innovar y hacer que la información llegue de una manera más efectiva a las niñas, por eso hay que buscar cada día más tecnologías".	Se observa que la innovación en el manejo de las TIC depende de la creatividad de los supervisores, que mediante la utilización de diferentes recursos, garantizan la capacitación de sus auxiliares. Según Cardona (2013), trabajar con tecnología adecuada, no necesariamente corresponde a utilizar tecnología de punta sino desenvolverse con la que se tiene en equipos de alto desempeño.
2. La Evaluación en las Capacitaciones	"Inicialmente, se les da una capacitación enfocada a la prestación del servicio y durante el año, se programan varias capacitaciones sobre	Se observa que las capacitaciones no solo están enfocadas a fortalecer las competencias de las auxiliares de aseo para el trabajo en la empresa, sino que fortalecen los conocimientos necesarios para un desarrollo

Categoría	Fragmentos	Análisis
	drogadicción para sus hijos y sobre temas de bienestar".	personal, según García (2011), la capacitación debe procurar que el trabajador no solo adquiera competencias para desempeñar bien su trabajo sino que pueda también adquirir valores.
2. La Evaluación en las Capacitaciones	"Las capacitaciones deben ser más didácticas, que no sea la presentación de solo escuchar, sino que sea a manera de talleres donde a ellas les pueda surgir preguntas como: ¿si yo hago esto de esta manera?, pero si se me presenta tal caso entonces ¿qué haría?, y que ellas puedan tener la opción de participar de una manera más activa en los talleres".	De acuerdo con García (2011), los recursos didácticos son formas o métodos que debe utilizar el instructor para transmitir sus conocimientos con el propósito de que la información sea entendida y asimilada por los aprendices, en este caso, la selección de las técnicas de capacitación deben promover medios activos de participación que le permita a las auxiliares de aseo la toma de decisiones en casos reales antes de que se encuentren con ellos en la vida real.
3. El aprendizaje significativo	"Si, las niñas se motivan, cuando hay una motivación especial entonces se aplica y eso hace que mejore pues la forma en que interactúan con el cliente, en la sede con los compañeros".	En esta afirmación, se sugiere que mediante recompensas o incentivos, se motive a las auxiliares de aseo a capacitarse y llevar a la práctica o la vida real todo lo que aprendieron en la capacitación, según, Reza (2006), es necesario medir los resultados de una capacitación en cuanto los aspectos de conocimientos, creatividad y ánimo, para conocer si se registraron cambios favorables o no se registró cambio alguno o peor aún, se registraron cambios desfavorables en la actitud del trabajador
	"Interactuar, es que le demos la parte teórica y que podamos ir y ver como se hace en la práctica. Que mostremos los formatos de Calidad y los llenemos en la práctica, que tengamos la forma de tener como contacto con lo que se capacitó no sea solamente teórico".	La aplicación en la vida real de los temas vistos en las capacitaciones, es un indicador positivo que muestra el compromiso de lograr que las capacitaciones impacten en las actividades laborales cotidianas, según Abdala (2004), uno de los indicadores para medir al aprendizaje de las personas es la coherencia, que determina el grado de correspondencia entre los objetivos de la capacitación y los mecanismos utilizados para conseguirlos.

Entrevista 2. Cargo de Supervisor

Categoría	Fragmentos	Análisis
1. El uso de las TIC en las capacitaciones	"Con las operarias únicamente es informativa, es decir volante o la información que nosotros les transmitimos, con ellas ningún medio, no hay acceso por internet no hay nada digital con ellas todavía".	Comparado con la respuesta del supervisor de la primer entrevista, aquí lo que se demuestra es que faltan estándares que detallen las actividades que deben desarrollar los supervisores para la capacitación de su personal y la percepción del supervisor en esta entrevista es que tienen una baja disponibilidad de recursos tecnológicos para el acceso de los auxiliares de aseo al conocimiento y a la experiencia de otros auxiliares, según la Organización Internacional del Trabajo, las TIC no tiene por qué representar una barrera infranqueable, sino que debe aprovecharse para acceder a contenidos formativos o cursos completos, innovaciones en el trabajo.
2. La evaluación de las capacitaciones	"Ellas reciben un proceso de inducción, una fase sobre que es SERVIATIVA CTA., que es calidad, inicialmente de dos días; si; luego de eso prácticamente viene y a la sede donde corresponda ya mirará si cuenta con suerte que la sigan retroalimentando o reforzando sus conocimientos"	Al contrario de lo que opina el primer supervisor entrevistado, este supervisor afirma que las capacitaciones que se les imparte a los auxiliares de aseo no son continuas y no permiten la retroalimentación o refuerzo de los conocimientos. Esto evidencia la falta de programas de capacitación en SERVIATIVA CTA que garanticen la continuidad de las capacitaciones y su respectiva retroalimentación, según García (2011), la capacitación es una actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades
	"El inicio son dos días, pero son como ocho temas porque ven calidad, ambiental, químicos, limpieza, qué es SERVIATIVA CTA., salud ocupacional, ocho temas ven, entonces también creo que en dos días y ocho temas. Es poco tiempo, si es poco y porque se pueden confundir".	Se puede constatar con esta opinión, que se otorga poca importancia a las capacitaciones y no buscan espacios adecuados para una capacitación completa. A esto se adiciona, que en poco tiempo se da acceso al conocimiento necesario para las labores del auxiliar de aseo, ya que en promedio para dictar la capacitación por cada tema es de dos horas, por lo que sus beneficios son limitados, indicador descrito por Abdala (2004), como indicador de

		adecuación, que mide la correlación entre los objetivos del programa y los recursos disponibles para cumplirlos.
2. La evaluación de las capacitaciones	<p>“Hay que buscar la forma de que la capacitación le llegue a todos, porque vamos a tener una niña que maneja muy bien su internet y otra que no maneja internet, que escasamente sabe leer y escribir”.</p>	<p>El nivel académico con que cuenta la mayoría de los auxiliares de aseo se encuentra limitado, y no se puede garantizar una buena capacitación si no se cuenta por lo menos que ciertos conocimientos, que en este caso es el leer y escribir. Por lo tanto, la forma y los contenidos de las capacitaciones tienen que tener en cuenta estas condiciones, que según Artús (2010), se debe tener en cuenta en el diseño del programa de capacitación, mediante una evaluación diagnóstica que permita obtener información sobre los saberes previos de los participantes que permita tomar la decisión sobre cuál va ser el punto de partida.</p>
3. El aprendizaje significativo	<p>“Se detectan que hay quienes siguen débiles en esa aplicación y es donde uno tiene que entrar a mirar que pasa, si es que a la persona se le dificulta aprender, si no le gusta el trabajo, si hay un mal ambiente, si esta aburrida ósea detecta uno muchas cosas porque así como llega gente muy motivada a la clínica, hay gente que llega de pronto que</p> <p>“Uno detecta luego de esas capacitaciones que tiene problemas diferentes, en su casa, porque nosotros trabajamos con un gran porcentaje de mujeres madres cabeza de hogar y hemos detectado que es población vulnerable, que algunas personas en ese caso tienen problemas en la casa”</p>	<p>El aprendizaje significativo según Artús (2010), es la posibilidad de las personas de atribuir significado a lo que deben aprender, estableciendo relaciones sustantivas y no arbitrarias con lo que ya conocen, por esta razón, es necesario que la capacitaciones desarrolladas en SERVIACTIVA CTA tengan en cuenta estas condiciones y se adecuen los temas para mejorar las actitudes de las personas sin impactar negativamente en las competencias que se deben desarrollar para el trabajo en una clínica.</p> <p>De esto se infiere, que cualquier capacitación realizada para las auxiliares de aseo, no tendrá ninguna significancia en su aprendizaje si no se generan cambios en sus condiciones sociales y familiares que modifiquen su comportamiento y puedan influenciar su falta de deseos. Esto se lograría si se aumentan las oportunidades, el apoyo y las recompensas por capacitarse, por eso es importante evaluar el entorno social, familiar y laboral del auxiliar de aseo. Según Kirkpatrick (1976), entre los criterios que se utilizan en la evaluación de los programas de capacitación esta la reacción de los capacitados, el grado de satisfacción frente al programa y su actitud al finalizar el</p>

		programa.
--	--	-----------

Entrevista 3. Auxiliar de Aseo

Categoría	Fragmentos	Análisis
1. El uso de las TIC en las capacitaciones	“Nos empiezan una capacitación por medio de videobeam y nos hace lo que es un semillero y en medio día nos dan una capacitación de lo que es toda la empresa y se conocen todas las áreas en que vamos a trabajar si es área administrativa o área hospitalaria.”	Aunque la respuesta de esta auxiliar confirma lo señalado por el primer supervisor entrevistado, se puede evidenciar que las herramientas tecnológicas se están usando para hacer las mismas actividades de capacitación que se pueden hacer sin ellas de forma verbal o directamente en el área de trabajo, que no aportan nada innovador. Según la OIT (2011), mediante las TIC las empresas podrán desarrollar estrategias de capacitación que busquen ventajas en cobertura, flexibilidad, costos y acceso a información de fuentes calificadas.
1. El uso de las TIC en las capacitaciones	<p>“El jefe solo nos puede reunir en la parte de los lokers donde nos cambiamos y donde está el comedor, se nos da la capacitación, no hay una manera en que nos pueda explicar sino verbalmente; no tenemos acceso a computadores ni a ninguna tecnología aquí en esta parte”.</p> <p>“El problema es que aquí por la infraestructura de la clínica, nosotros no tenemos acceso a esta información”</p>	Se evidencia en esta respuesta, que la percepción de los auxiliares de aseo es la falta de equipamiento informático para las capacitaciones, lo que obliga a los supervisores a buscar espacios inadecuados para capacitarlos, que no garantiza una recepción correcta de los conocimientos que pretende difundir y no existe una herramienta informática para que el auxiliar vuelva a consultarlos. En este caso, según Abdala (2004), el indicador de adecuación no se cumple porque no existe correlación entre los objetivos del programa y los recursos que se disponen para ellos.
2. La evaluación de las capacitaciones	<p>“Se toman algunas medidas preventivas a través de una capacitación para evitar los accidentes laborales”</p> <p>“En las capacitaciones es donde yo he adquirido la experiencia, para yo sola poder estar en un piso y que no haya tenido problemas en todo este tiempo”.</p>	<p>Esto evidencia las exigencias normativas actuales de la capacitación del personal sobre los accidentes y enfermedades laborales, que según Chiavenato (2009), corresponde a una herramienta llamada reorganización del trabajo que permite establecer las necesidades de capacitación.</p> <p>La percepción y actitud positiva del auxiliar de aseo entrevistado sobre los conocimientos adquiridos en las capacitaciones es buena, aunque no cuentan con herramientas tecnológicas adecuadas. En este caso según Kirkpatrick (1976) en el criterio de reacción utilizado para evaluar los programas de capacitación el resultado es positivo.</p>

3. El aprendizaje significativo	<p>"En el caso de las capacitaciones, yo aplico todo, aquí el jefe nos explica cómo debemos realizar las labores después de cada capacitación pero sería bueno adquirir más capacitación porque así podríamos perfeccionar más el trabajo en el área".</p>	<p>Aunque el auxiliar de aseo entrevistado afirma que todo lo que le explica el jefe lo aplica en su trabajo, sugiere igual que es necesario capacitaciones que fortalezcan y perfeccionen sus conocimientos, lo que conlleva a pensar que las capacitaciones las debe realizar un personal profesional en pedagogía que aplique estrategias diferentes a las laborales. En este caso, según Abdala (2004), en el indicador de eficiencia, que mide el logro de los objetivos en un tiempo determinado según los recursos utilizados, podría mejorarse.</p>
3. El aprendizaje significativo	<p>"Sería muy positivo que tener acceso a un computador y a internet permanentemente en el proceso de capacitación porque tendríamos una herramienta más para realizar mejor nuestro trabajo de cómo lo hemos hecho hasta el momento".</p>	<p>La auxiliar de aseo entrevistada reconoce la importancia de las TIC en su proceso formativo y afirma que con ellas puede mejorar su trabajo. Esto puede evidenciar en algunas personas, la actitud de estudiar y progresar en su trabajo y posiblemente en su vida profesional, lo que permite a la empresa adecuarse a las expectativas del personal. En este caso, según Abdala (2004), en el indicador de adecuación que mide la correlación entre los objetivos del programa y los recursos disponibles, el resultado no es muy positivo.</p>

Entrevista 4. Auxiliar de Aseo

Categoría	Fragmentos	Análisis
1. El uso de las TIC en las Capacitaciones	<p>"Pues ellos allá nos dicen de que tenemos que ingresar a la página tal...o que para ingresar a SERVIATIVA CTA, que hay que ingresar a la página de SERVIATIVA CTA y que ahí tenemos que seguir todos los protocolos, lo que dicen en la encuesta".</p>	<p>Se evidencia que faltan bases técnicas para utilizar adecuadamente las TIC con las que cuenta SERVIATIVA CTA, teniendo en cuenta que utilizan la página de SERVIATIVA CTA en internet más por una disposición del supervisor que por necesidad. En este caso, según Artús (2010), el aprendizaje significativo es la posibilidad de las personas de atribuir significado a lo que deben aprender, estableciendo relaciones sustantivas y no <i>arbitrarias</i> con lo que ya conocen.</p>

	<p>“Que con gráficos, videos y todo eso nos digan cómo se hace una desinfección, como es una terminal, como se limpia un cuadro, como se limpia una pared”. “Entonces sería bueno por ejemplo videos, para que ellos más o menos le digan a uno bueno una terminal se hace así estos son los implementos de protección todo eso”.</p>	<p>Una de las ventajas de la utilización de las TIC para las capacitaciones, es que permite transmitir información para el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades, destrezas y actitudes relacionadas a las funciones o asignaciones laborales, según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (2000), las TIC facilitan la comunicación entre las personas y los procesos de capacitación.</p>
<p>2. La Evaluación en las Capacitaciones</p>	<p>"El proceso de capacitación depende de los puntos donde ellos tengan contratos, como es el servicio en cada punto, las capacitaciones más que todo a las que vamos a ingresar todo lo que es en cuestión de limpieza y desinfección, como se hace una terminal, como se hace una desinfección, todo".</p>	<p>La capacitación debe ser compatibles con las tareas del empleado, sin embargo, si esta capacitación no es compatible con las expectativas del empleado, se generara actitudes conflictivas caracterizadas por una escasa motivación y baja productividad. Por tal razón, es importante detectar estas desviaciones y transformarlas en contenidos compatibles con ambas expectativas, que de acuerdo Artús (2010), la evaluación de la capacitación permite realizar ajustes sobre la marcha, que permitan evidenciar con qué medida se aprendió lo que se enseñó en la capacitación.</p>
	<p>“Uno lo hace a conciencia como uno lo sabe hacer o como uno entiende que le explican en las capacitaciones de la empresa, entonces cuando ellos vayan a decir: no eso está mal o esto tiene que ir así, o esto lo tienen que hacer así”</p>	<p>El Proceso de capacitación también debe tener en cuenta las evaluaciones del desempeño para ayudar al empleado a mejorar su comportamiento sin la intención de llamarle la atención sobre sus errores y castigarlo, sino de orientarlo para que su desempeño mejore, según Chiavenato (2009), las evaluaciones de desempeño corresponde a otra herramienta que permite establecer las necesidades de capacitación.</p>
<p>3. El aprendizaje significativo 3. El aprendizaje significativo</p>	<p>"Cuando hagan una capacitación que nos muestren en sí como es que se hace, porque uno se basa como lo hizo en las capacitaciones”</p>	<p>En el proceso de capacitación se debe tener en cuenta que algunas personas no aprenden significativamente enseñándole con teorías, sino que aprenden mediante ejemplos prácticos, según Artús (2010), el aprendizaje significativo es la posibilidad de las personas de atribuir significado a lo que deben aprender, estableciendo relaciones sustantivas y no arbitrarias con lo que ya conocen.</p>

	"Si, las niñas se motivan, cuando hay una motivación especial entonces se aplica y eso hace que mejore pues la forma en que interactúan con el cliente, en la sede con los compañeros".	El éxito de cualquiera programa de capacitación es la motivación de sus empleados, lo que depende directamente del apoyo que muestre el jefe, el cual debe evitar que después de la capacitación se pierda o se frustre el ánimo de sus subordinados. Si se logra mantener esta motivación se favorecer el aprendizaje significativo que como indica Artús (2010), logra que el material o contenido aprendido sea menos sensible a las interferencias y mucho más resistente al olvido.
	"Obviamente, uno va aprendiendo de las capacitaciones que le dan los supervisores y ahí mismo uno también aprende del mismo compañerismo entonces uno en sí pone en práctica las capacitaciones que ellos les dan, uno las va cogiendo como a pasos".	Como se observó en el marco teórico de esta investigación, la capacitación es un proceso continuo, que debe ser oportuno, pertinente y que comprenda todas las etapas necesarias para su efectiva ejecución (García, 2011), por lo tanto, como dice el auxiliar de aseo entrevistado, se debe realizar paso a paso garantizando su utilización en la práctica.
	" Las niñas que salen de la mañana a la 1 p.m. puede ser de una a dos de la tarde una horita de una buena capacitación"	El tiempo o prioridad de las capacitaciones, horario u ocasión propicia, es uno de los puntos importantes que deben tener en cuenta en los programas de capacitación. Según la Organización Emprender Pyme (2008 – 2015) indica que entre los pasos para elaborar un programa de capacitación

Matriz General y Análisis

Categoría	Fragmentos	Análisis
1. El uso de las TIC en las Capacitaciones	"Porque es una manera de innovar y hacer que la información llegue de una manera más efectiva a las niñas, por eso hay que buscar cada día más tecnologías".	Se observa que la innovación en el manejo de las TIC depende de la creatividad de los supervisores, que mediante la utilización de diferentes recursos, garantizan la capacitación de sus auxiliares, según Cardona (2013), trabajar con tecnología adecuada, no necesariamente corresponde a utilizar tecnología de punta sino desenvolverse con la que se tiene en equipos de alto desempeño.

	<p>"Con las operarias únicamente es informativa, es decir volante o la información que nosotros les transmitimos, con ellas ningún medio, no hay acceso por internet no hay nada digital con ellas todavía".</p>	<p>Comparado con la respuesta del supervisor de la primer entrevista, aquí lo que se demuestra es que falta de estándares que detallen las actividades que deben desarrollar los supervisores para la capacitación de su personal y la percepción del supervisor en esta entrevista es que tienen una baja disponibilidad de recursos tecnológicos para el acceso de los auxiliares de aseo al conocimiento y a la experiencia de otros auxiliares, según la Organización Internacional del Trabajo, las TIC no tiene por qué representar una barrera infranqueable, sino que debe aprovecharse para acceder a contenidos formativos o cursos completos, innovaciones en el trabajo.</p>
	<p>"Nos empiezan una capacitación por medio de videobeam y nos hace lo que es un semillero y en medio día nos dan una capacitación de lo que es toda la empresa y se conocen todas las áreas en que vamos a trabajar si es área administrativa o área hospitalaria."</p>	<p>Aunque la respuesta de esta auxiliar confirma lo señalado por el primer supervisor entrevistado, se puede evidenciar que las herramientas tecnológicas se están usando para hacer las mismas actividades de capacitación que se pueden hacer sin ellas de forma verbal o directamente en el área de trabajo, que no aportan nada innovador. Según la OIT (2011), mediante las TIC las empresas podrán desarrollar estrategias de capacitación que busquen ventajas en cobertura, flexibilidad, costos y acceso a información de fuentes calificadas.</p>
	<p>"Pues ellos allá nos dicen de que tenemos que ingresar a la página tal...o que para ingresar a SERVIATIVA CTA, que hay que ingresar a la página de SERVIATIVA CTA y que ahí tenemos que seguir todos los protocolos, lo que dicen en la encuesta".</p>	<p>Se evidencia que faltan bases técnicas para utilizar adecuadamente las TIC con las que cuenta SERVIATIVA CTA, teniendo en cuenta que utilizan la página de SERVIATIVA CTA en internet más por una disposición del supervisor que por necesidad. En este caso, según Artús (2010), el aprendizaje significativo es la posibilidad de las personas de atribuir significado a lo que deben aprender, estableciendo relaciones sustantivas y no <i>arbitrarias</i> con lo que ya conocen.</p>
<p>2. La Evaluación en las Capacitaciones</p>	<p>"Inicialmente, se les da una capacitación enfocada a la prestación del servicio y durante el año, se programan varias capacitaciones sobre</p>	<p>Se observa que las capacitaciones no solo están enfocadas a fortalecer las competencias de las auxiliares de aseo para el trabajo en la empresa, sino que fortalecen los conocimientos necesarios para un desarrollo</p>

	<p>drogadicción para sus hijos y sobre temas de bienestar".</p>	<p>personal, según García (2011), la capacitación debe procurar que el trabajador no solo adquiera competencias para desempeñar bien su trabajo sino que pueda también adquirir valores.</p>
	<p>"El inicio son dos días, pero son como ocho temas porque ven calidad, ambiental, químicos, limpieza, qué es SERVIACTIVA CTA., salud ocupacional, ocho temas ven, entonces también creo que en dos días y ocho temas. Es poco tiempo, si es poco y porque se pueden confundir".</p>	<p>Se puede constatar con esta opinión, que se otorga poca importancia a las capacitaciones y no buscan espacios adecuados para una capacitación completa.</p> <p>A esto se adiciona, que en poco tiempo se da acceso al conocimiento necesario para las labores del auxiliar de aseo, ya que en promedio para dictar la capacitación por cada tema es de dos horas, por lo que sus beneficios son limitados, indicador descrito como por Abdala (2004), como indicador de adecuación, que mide la correlación entre los objetivos del programa y los recursos disponibles para cumplirlos.</p>
	<p>"En las capacitaciones es donde yo he adquirido la experiencia, para yo sola poder estar en un piso y que no haya tenido problemas en todo este tiempo".</p>	<p>La percepción y actitud positiva del auxiliar de aseo entrevistado sobre los conocimientos adquiridos en las capacitaciones es buena, aunque no cuenten con herramientas tecnológicas adecuadas. En este caso según Kirkpatrick (1976) en el criterio de reacción utilizado para evaluar los programas de capacitación el resultado es positivo.</p>
	<p>"El proceso de capacitación depende de los puntos donde ellos tengan contratos, como es el servicio en cada punto, las capacitaciones más que todo a las que vamos a ingresar todo lo que es en cuestión de limpieza y desinfección, como se hace una terminal, como se hace una desinfección, todo".</p>	<p>La capacitación debe ser compatible con las tareas del empleado, sin embargo, si esta capacitación no es compatible con las expectativas del empleado, se generara actitudes conflictivas caracterizadas por una escasa motivación y baja productividad. Por tal razón, es importante detectar estas desviaciones y transformarlas en contenidos compatibles con ambas expectativas, que de acuerdo Artús (2010), la evaluación de la capacitación permite realizar ajustes sobre la marcha, que permitan evidenciar con qué medida se aprendió lo que se enseñó en la capacitación.</p>
<p>3. El aprendizaje significativo</p>	<p>"Interactuar, es que le demos la parte teórica y que podamos ir y ver como se hace en la práctica. Que mostremos los formatos de Calidad y los llenemos en la</p>	<p>La aplicación en la vida real de los temas vistos en las capacitaciones, es un indicador positivo que muestra el compromiso de lograr que las capacitaciones impacten en las actividades laborales cotidianas, según</p>

	práctica, que tengamos la forma de tener como contacto con lo que se capacitó no sea solamente teórico".	Abdala (2004), uno de los indicadores para medir al aprendizaje de las personas es la coherencia, que determina el grado de correspondencia entre los objetivos de la capacitación y los mecanismos utilizados para conseguirlos.
	"Se detectan que hay quienes siguen débiles en esa aplicación y es donde uno tiene que entrar a mirar que pasa, si es que a la persona se le dificulta aprender, si no le gusta el trabajo, si hay un mal ambiente, si esta aburrida ósea detecta uno muchas cosas porque así como llega gente muy motivada a la clínica, hay gente que llega de pronto que le tiene miedo a la clínica"	El aprendizaje significativo según Artús (2010), es la posibilidad de las personas de atribuir significado a lo que deben aprender, estableciendo relaciones sustantivas y no arbitrarias con lo que ya conocen, por esta razón, es necesario que la capacitaciones desarrolladas en SERVIATIVA CTA tengan en cuenta estas condiciones y se adecuen los temas para mejorar las actitudes de las personas sin impactar negativamente en las competencias que se deben desarrollar para el trabajo en una clínica.
	"Sería muy positivo que tener acceso a un computador y a internet permanentemente en el proceso de capacitación porque tendríamos una herramienta más para realizar mejor nuestro trabajo de cómo lo hemos hecho hasta el momento".	La auxiliar de aseo entrevistada reconoce la importancia de las TIC en su proceso formativo y afirma que con ellas puede mejorar su trabajo. Esto puede evidenciar en algunas personas, la actitud de estudiar y progresar en su trabajo y posiblemente en su vida profesional, lo que permite a la empresa adecuarse a las expectativas del personal. En este caso, según Abdala (2004), en el indicador de adecuación que mide la correlación entre los objetivos del programa y los recursos disponibles, el resultado no es muy positivo.
	"Obviamente, uno va aprendiendo de las capacitaciones que le dan los supervisores y ahí mismo una también aprende del mismo compañerismo entonces uno en sí pone en práctica las capacitaciones que ellos les dan, uno las va cogiendo como a pasos".	Como se observó en el marco teórico de esta investigación, la capacitación es un proceso continuo, que debe ser oportuno, pertinente y que comprenda todas las etapas necesarias para su efectiva ejecución (García, 2011), por lo tanto, como dice el auxiliar de aseo entrevistado, se debe realizar paso a paso garantizando su utilización en la práctica.

Tabulación Cuestionario "Evaluación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) utilizadas en el Proceso de Capacitación en SERVIATIVA CTA"

Resultados		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1. ¿Sabe usted que son las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC)?																						TOTAL		
SI		1	1		1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
NO					1								1											2
NS / NR			1					1																2
2. ¿Cuáles de las siguientes herramientas que hacen parte de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) conoce o ha utilizado? Marque con una X (Selección Múltiple)																						TOTAL		
a) Correo Electrónico		1	1		1		1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
b) Computadores		1	1		1		1	1	1	1	1				1	1	1		1	1	1			14
c) Intranet		1		1		1		1	1	1				1										7
d) Internet			1	1	1			1	1	1	1	1			1	1	1		1	1	1	1	1	15
e) Cursos Virtuales										1					1					1				3
NS / NR												1												1
3. ¿Cuáles de los siguientes beneficios de la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) considera usted impactan en el Proceso de Capacitación?																						TOTAL		
a) Desarrollo de habilidades y destrezas en el trabajo		1	1	1		1				1		1	1	1		1	1			1	1	1		13
b) Competitividad laboral		1			1		1			1					1		1	1	1					8
c) Fácil accesibilidad a la información		1	1		1		1			1			1		1	1	1			1				10
d) Aprendizaje continuo		1	1		1		1		1	1	1			1	1	1	1			1	1			13
e) Actualización de conocimientos frecuentemente		1	1		1		1	1	1	1	1			1	1	1	1			1	1			14
4. ¿Considera usted que las capacitaciones contribuyen a mejorar el desempeño de los trabajadores?																						TOTAL		
SI		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
NO																								0
5. ¿La capacitación facilita su desempeño en el puesto de trabajo?																						TOTAL		
SI		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
NO																								0
6. ¿El tiempo empleado para las capacitaciones es el adecuado?																						TOTAL		
SI																1	1	1	1	1	1	1		6
NO		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							1	16
7. ¿Cree usted que las capacitaciones le aportan nuevos conocimientos?																						TOTAL		
a) Nunca																								0
b) Algunas veces																								0
c) Casi siempre							1																	1
d) Siempre		1	1	1	1	1		1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
e) NS / NR						1							1											2
8. ¿Sus expectativas de aprendizaje se han cumplido en el proceso de capacitación?																						TOTAL		
SI								1		1	1				1	1	1	1	1	1	1	1		9
NO		1	1	1	1	1		1	1		1			1	1							1		11
NS / NR						1							1											2
9. ¿Sabía usted realizar sus funciones antes de asistir a las capacitaciones?																						TOTAL		
SI										1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	10
NO		1	1	1	1	1		1	1	1				1	1									10
NS / NR						1							1											2

10. ¿Lo aprendido en las capacitaciones ha generado cambios en su comportamiento y desempeño laboral?																				TOTAL
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
NO							1							1						2
NS / NR						1							1							2

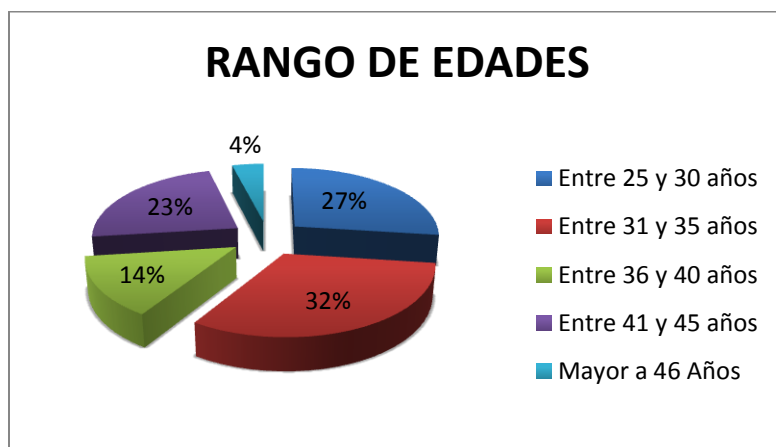
11. ¿Considera que debe reforzar lo aprendido en las capacitaciones?																				TOTAL
SI	1	1	1	1	1		1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	16
NO						1		1		1		1								4
NS / NR						1						1								2

12. ¿A usted se le facilita aplicar lo aprendido en las capacitaciones en sus actividades diarias de trabajo?																				TOTAL
SI	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1		1		1	1	1	1	19
NO														1						1
NS / NR						1							1							2

Población Encuestada

RANGO DE EDADES

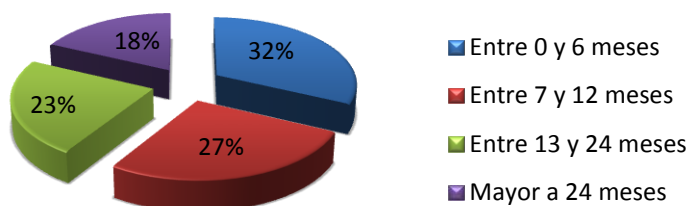
Entre 25 y 30 años	27%
Entre 31 y 35 años	32%
Entre 36 y 40 años	14%
Entre 41 y 45 años	23%
Mayor a 46 Años	4%



ANTIGÜEDAD

Entre 0 y 6 meses	32%
Entre 7 y 12 meses	27%
Entre 13 y 24 meses	23%
Mayor a 24 meses	18%

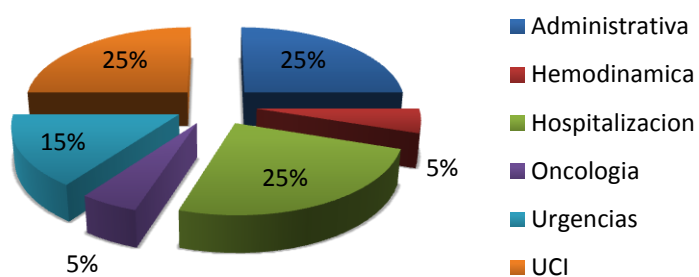
ANTIGÜEDAD



SERVICIO

Administrativa	25%
Hemodinámica	5%
Hospitalización	25%
Oncología	5%
Urgencias	15%
UCI	25%

SERVICIO



BIBLIOGRAFÍA

- Abdala, E. (2004). *Manual Para La Evaluación De Impacto En Programas De Formación Para Jóvenes, Introducción a los métodos experimentales y cuasi experimentales para la evaluación de programas de capacitación*. México: Organización Internacional del Trabajo (Cinterfor/OIT).
- Aguilar, A. s. (2008). *Capacitación de Desarrollo del Personal* (4 ed.). México: Limusa.
- Artús, B. (2010). *El proceso de enseñanza-aprendizaje en la capacitación laboral*. Obtenido de <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/mosqueira/BBL%20Proceso%20Ense%F1anza%20Aprendizaje.htm>
- Ausubel. (1963). *The psychology of meaningful verbal learning*. New York: Grune and Stratton.
- Cano Lopez, E. J., & Barrientos Toledo, M. C. (2013). *Modelo de capacitación vinculado a los procesos medulares de la organización, soportado en el mejoramiento del desempeño*. Medellín.
- Castañeda Zapata, D. I. (22 de 06 de 2002). Conocimiento visión/práctica ;Capacitación o aprendizaje organizacional. *Gestión Humana.com*. Obtenido de Gestión Humana.com.
- Centro de Desarrollo de la OCDE. (2013). *Startup América Latina*. Centro de Desarrollo de la OCDE.
- Chivanieto, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3 ed.). México- Bogotá: McGraw - Hill.
- Coll, C. (1997). *Adaptación de Psicología y Currículum*. México: Paidós Mexicana.
- Contreras, M. E. (2005). *Aprender a desaprender en la búsqueda de un aprendizaje transformativo. Apuntes sobre la capacitación de gerentes sociales*. New York: Instituto Interamericano para el Desarrollo Social.
- DANE para tomar decisiones, T. P. (29 de 12 de 2014). *Indicadores Básicos de Tenencia y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en empresas*. Bogotá: DANE para tomar decisiones.
- El Tiempo. (2015 de Mayo de 2014). *Archivo: El tiempo*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com:>
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento-2013/CMS-13991539>

- El Universal. (7 de Junio de 2011). @ElUniversal. Recuperado el Noviembre de 2014, de Sitio web www.eluniversal.com.co/: <http://www.eluniversal.com.co/monteria-y-sincelejo/economica/al-48-de-las-personas-no-las-capacitan-sus-empresas-28051>
- Emprende Pyme. (2008). *Emprende Pyme*. (T. d. Capacitación, Productor) Recuperado el 13 de 01 de 2015, de [Emprende Pyme: tipos-de-capacitacion.html](http://www.emprendepyme.com/empresas/empresas-de-capacitacion.html)
- Emprende Pyme. (No registra). *Los pasos del proceso de capacitación*. Recuperado el 12 de 01 de 2015, de [Los pasos del proceso de capacitación: los-pasos-del-proceso-de-capacitacion.html](http://www.emprendepyme.com/empresas/empresas-de-capacitacion.html)
- Gómez, W. W. (1991). *Administración de Personal y Recursos Humanos* (3 ed.). México: McGraw - Hill.
- González Escobar, V. (2011). Aprendizaje Significativo y uso de TIC en La Universidad de La Frontera. *Educación y Humanidades*, 7-30.
- Kirkpatrick, D. (1976). Conocimiento Efectivo. (Legis, Ed.) *Gestión Humana.com*. Recuperado el 29 de 12 de 2014, de [Gestión Humana.com](http://www.gestionhumana.com/gh4/homecol.asp): <http://www.gestionhumana.com/gh4/homecol.asp>
- La Nota Económica. (2011). Vademécum Empresarial 2009/2010. *La Nota Económica.co*, 1. Obtenido de <http://www.lanotadigital.com/vademecum/medium/servicios-de-apoyo-empresarial/servicios-de-aseo-y-limpieza>
- Leibowicz, J. (2011). *Investigación y desarrollo de metodologías de capacitación basadas en TIC para MIPYME*. Montevideo: CENTRO INTERAMERICANO PARA EL DESARROLLO DEL CONOCIMIENTO EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL.
- Maria Lourdes Jiménez, R. B. (Desconocido). *Evaluación E Implantación De Un Modelo De Evaluación De Acciones Formativas*. Alcalá de Henares, España: Universidad de Alcalá, Departamento de Ciencias de la Computación.
- Moreira, M. A. (2005). Aprendizaje Significativo Crítico. *Indivisa, Bol. Estud. Invest.*, 5.
- Moreno C., G. (2014). Las TIC como estrategia de mediación para el aprendizaje autónomo del inglés. *XV ENCUENTRO INTERNACIONAL - VIRTUAL EDUCA LIMA 2014*, (págs. 1-19). Lima.
- Morffe, A. (2010). Las TIC como herramientas mediadoras del aprendizaje significativo en el pregrado: una experiencia con aplicaciones telemáticas gratuitas. *Artes y Humanidades UNICA*, 200-219.
- Muchinsky, Paul M, Elizalde Lorenzo. (2002). *Psicología Aplicada Al Trabajo: una introducción a la psicología organizacional* (6 ed.). Thomson Learning.

- OIT/Cinterfor. (2011). *Guía de capacitación con TIC para MIPYME: metodología para diseñar estrategias de capacitación*. Montevideo: OIT/Cinterfor. Obtenido de oitCinterfor.html
- Peirano, F., & Suárez, D. (2006). Tics y Empresas Propuestas Conceptuales para la Generación de Indicadores para la Sociedad de la información. *Gestión da Tecnologia e Sistemas de Informação*, 123-142.
- Perrenoud, P. (2004). *Diez nuevas competencias para enseñar*. Barcelona: Grao.
- Rodríguez, J. (2007). *Administración Moderna de Personal* (7 ed.). México: Thomson Learning.
- Santos Caamaño, F. J. (2012). *Aprendizaje significativo con Diigo: un método de etiquetado social para trabajos escolares en web*. Barcelona: Universidad Abierta de Cataluña.
- Vence Pájaro, L. M. (2012). *Uso Pedagógico de las TIC para el fortalecimiento de estrategias didácticas del Programa, Todos a Aprender*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional .
- Vera, Torres & Martínez, . (2014). Evaluación de competencias básicas en TIC en docentes de Educación Superior en México. *Revista de Medios y Educación*. No. 44, 143-155.
- Werther, Jr. Keith Davis William B. (1996). *Administración de Personal y Recursos Humanos* (5 ed.). México: Mac Graw - Hill.